



**CONSEJERÍA INSULAR DE PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓN Y SERVICIO PÚBLICO,
PLANIFICACIÓN TERRITORIAL Y PATRIMONIO HISTÓRICO**

Dirección Técnica de Modernización Administrativa, Buen Gobierno e Innovación Pública

ACUERDO

Asunto: 2 - Aprobación del informe de resultados del Plan Anual 2025 de la Estrategia de Modernización 2024-2028, y aprobación del Plan Anual 2026.

ANTECEDENTES

PRIMERO. - Desde 2019 esta Corporación Insular ha apostado por la implantación de planes de modernización, como mecanismo para impulsar la racionalización y transformación digital del Cabildo Insular de Tenerife, promoviendo un modelo de Administración más eficiente y cercana. En consecuencia, se aprobó el Plan de Modernización 2020-2023.

SEGUNDO. - Mediante Acuerdo del Consejo de Gobierno Insular de 29 de enero de 2025, a propuesta de la Dirección Insular de Recursos Humanos, Servicio Público y Transformación Digital, elevada por el Consejero Insular de Presidencia, Administración y Servicio Público, Planificación Territorial y Patrimonio Histórico, se aprobó el informe final de resultados del citado Plan de Modernización 2020-2023, así como la Estrategia de Modernización del Cabildo Insular de Tenerife y su Plan de Acción, que extiende su horizonte temporal en 5 años, comenzando en 2024 y finalizando en 2028.

TERCERO. - De esta forma, la Estrategia de Modernización se configura como un plan de mejora continua que se articula en torno a estos objetivos estratégicos, que se definen en 5 ejes de actuación, a saber:

1. Eje 1 - Gobierno Abierto y Gobernanza Participativa. Mejorar los niveles de transparencia y de acceso a la información pública, fortaleciendo los espacios de participación y colaboración, y asegurando la eficiencia e integridad del proceso.
2. Eje 2 - Mejora de los Servicios internos y de Atención a la Ciudadanía. Lograr el compromiso con la mejora continua de la calidad de los servicios, fortaleciendo la orientación de servicio a la ciudadanía, bajo una gestión excelente en la prestación de los servicios públicos, con el objetivo de conseguir la máxima satisfacción de las expectativas y necesidades de la sociedad.

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	1/191	

3. Eje 3 - Gestión del Conocimiento y de los Procesos de Trabajo. Potenciar y desarrollar el capital intelectual de nuestra Administración Pública, con el objetivo de transformar el conocimiento, la información y la experiencia de su personal en valor y beneficios tangibles, evolucionando, asimismo, la estructura organizacional como soporte del desarrollo de nuestra actividad, e incorporando la cooperación interna como elemento fundamental. Mejorar la capacitación y formación del personal y su adaptación a los nuevos requerimientos de los servicios públicos.
4. Eje 4 - Simplificación, normalización y mejora de los procedimientos. Lograr que la interacción con la ciudadanía, empresas y asociaciones sea lo más sencilla posible, implantando la reducción de cargas administrativas y tiempos de tramitación como una disciplina de mejora continua, aplicando las nuevas tecnologías como medio para mejorar la accesibilidad y facilidad de uso de los servicios públicos digitales, incrementando la eficiencia en el funcionamiento interno.
5. Eje 5 - Transformación y Modernización Digital. Integrar la Innovación y las estructuras tecnológicas necesarias para potenciar y desarrollar el capital intelectual de nuestra Administración Pública, garantizando la seguridad y la accesibilidad de los recursos.

CUARTO. - Por otro lado, en sesión de Consejo de Gobierno Insular de 29 de enero de 2025 se crea la Dirección Técnica de Modernización Administrativa, Buen Gobierno e Innovación Pública (en adelante, DTM) adscrita a la Consejería Insular de Presidencia, Administración y Servicio Público, Planificación Territorial y Patrimonio Histórico. Todo ello, con la finalidad de consagrar la decidida apuesta por la Estrategia de Modernización como herramienta para resolver los desafíos que derivan de la transformación digital de la sociedad.

Esta Dirección se conforma con dos unidades orgánicas, que son:

- La Unidad Orgánica de Modernización.
- La Unidad Orgánica de Planificación y Dirección por Objetivos.

La primera de ellas es la encargada de coordinar, junto con el Área Funcional de Transformación Digital, la ejecución de los proyectos incluidos en el Plan de Acción de la Estrategia.

QUINTO. - La creación de la DTM y el nombramiento de su Directora Técnica —producido en sesión del Consejo de Gobierno Insular de 18 de junio de 2025— determinaron que esta primera anualidad tuviera un carácter esencialmente fundacional. El año 2025 no fue, por tanto, un año de plena ejecución, sino un periodo de construcción de las bases necesarias para que la Estrategia pudiera desplegarse con solidez en los ejercicios siguientes.

Durante este tiempo, el esfuerzo se centró en conformar el nuevo equipo de trabajo y en definir las metodologías de coordinación con el Área Funcional de Transformación Digital. En este contexto, y dado que la tardía constitución del equipo no permitió la aprobación formal de un Plan de Acción

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	2/191	

para el ejercicio 2025, la actividad desarrollada durante dicho año se articuló en torno a una planificación de carácter interno, orientada a identificar y dar impulso a aquellos proyectos considerados prioritarios en ese momento, así como a acompañar a los Servicios Gestores responsables de su ejecución.

No obstante, la relevancia del trabajo efectivamente realizado durante este periodo hace necesario dar cuenta del mismo con el rigor propio de cualquier ejercicio de rendición de cuentas. Por ello, se somete ahora a aprobación el informe de seguimiento correspondiente a la anualidad 2025, que recoge las actuaciones desarrolladas y el grado de avance alcanzado en los proyectos impulsados. Dicho informe se incorpora como Anexo I del presente documento.

SEXTO.- Superada esta fase inicial, con una estructura de trabajo ya asentada, procede ahora afrontar con plena intensidad la ejecución de un nuevo Plan de Acción de la Estrategia de Modernización para la anualidad 2026. Con este propósito, y tomando como marco los cinco ejes de la Estrategia, se impulsó un proceso de diálogo y análisis con los Servicios Gestores orientado a identificar las necesidades reales de la Corporación y a priorizar aquellas actuaciones con mayor capacidad de impacto en la gestión pública.

El resultado de este trabajo es el Plan de Acción 2026, integrado por aproximadamente 70 proyectos que, desde la óptica de una gestión pública más ágil, eficiente y transparente, han sido considerados prioritarios. Su contenido íntegro se recoge en el Anexo II del presente documento. Entre las principales líneas de actuación que articulan este Plan cabe destacar las siguientes:

- **Mejora de la atención ciudadana**, facilitando la atención mediante el acceso a la información completa y actualizada de los expedientes por parte de los gestores.
- **Simplificación administrativa**, mediante la incorporación de mejoras en el gestor de expedientes que permitan una tramitación más ágil de los procedimientos.
- **Mejora de la acción de fomento**, a través del análisis del régimen jurídico de las subvenciones en distintos ámbitos sectoriales, y del desarrollo de herramientas que faciliten, entre otras cuestiones, la valoración de las solicitudes aportadas por los interesados.
- **Gestión basada en datos**, promoviendo el uso de cuadros de mando que apoyen el seguimiento y la toma de decisiones en ámbitos de relevancia administrativa, como son la contratación y las subvenciones.
- **Digitalización de la gestión de Recursos Humanos**, consolidando la automatización de procedimientos internos, y avanzando en el desarrollo del portal del empleado y el expediente electrónico de personal.
- **Nuevos ámbitos de actuación**, con proyectos vinculados a la inspección de viviendas vacacionales, e iniciativas orientadas a la implantación de soluciones basadas en Inteligencia Artificial.

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	3/191



FUNDAMENTOS JURÍDICOS

PRIMERO.- De conformidad con lo dispuesto en la Disposición Adicional Quinta del Reglamento del Gobierno y Administración del Cabildo Insular de Tenerife (en adelante ROGA), la Dirección Técnica de Modernización Administrativa, Buen Gobierno e Innovación Pública tiene atribuidas las siguientes funciones:

- a) Apoyo directo a la persona titular de la consejería competente en materia de Presidencia y Administración Pública.
- b) La simplificación de los procedimientos administrativos, a cuyo fin coordinará los servicios de las diferentes consejerías del Cabildo Insular de Tenerife con la consejería competente en materia de transformación digital.
- c) El control de eficiencia en la prestación de los servicios por el Cabildo Insular de Tenerife.
- d) Elaborar propuestas de implementación de políticas insulares en materia de buen gobierno e innovación Pública.

SEGUNDO.- La aprobación de los proyectos incluidos en el Plan de Acción para la anualidad de 2026 no representa un acto que conlleve aprobación o autorización de gasto económico alguno, por lo que en atención a lo previsto en el Real Decreto 424/2017, de 28 de abril, por el que se regula el régimen jurídico del control interno en las entidades del Sector Público Local, se entiende no resulta preceptiva la fiscalización previa por la Intervención General. Del mismo modo, no se requiere informe de la Asesoría Jurídica puesto que no se encuentra dentro de los informes calificados como preceptivos dentro de las *“Instrucciones Internas sobre el ejercicio de la función de asesoramiento por la Dirección de la Asesoría Jurídica”*, ni en atención a lo estipulado en el Real Decreto 128/2018, de 16 de marzo, por el que se regula el régimen jurídico de los funcionarios de Administración Local con habilitación de carácter nacional.

TERCERO.- El artículo 12.2.c) del ROGA atribuye al Consejo de Gobierno Insular la competencia para *“la aprobación de todo tipo de Planes y Programas promovidos por las Consejerías del Cabildo, excepto los indicados en los subapartados d) y m) del apartado 1, que corresponden al Pleno”*.

Teniendo en cuenta que ni la aprobación del informe de resultados de la anualidad 2025, ni la aprobación del Plan de Acción 2026 se encuentra entre las excepciones previstas, el citado Consejo de Gobierno Insular es el competente para la adopción de este acuerdo.

Por todo lo anteriormente expuesto, el Consejo de Gobierno Insular **ACUERDA:**

PRIMERO.- Aprobar el informe de resultados de la anualidad 2025 que consta como Anexo I.

SEGUNDO.- Aprobar el Plan de Anual 2026 que consta como Anexo II.

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	4/191	



ESTRATEGIA
de Modernización
Cabildo de Tenerife

INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA ANUALIDAD 2025

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	5/191



Índice

Logros institucionales en 2025	5
1. Resumen Ejecutivo.....	8
2. Contexto y alcance del informe	9
3. Visión global del portfolio 2025.....	10
3.1 Análisis agregado del avance de los ejes estratégicos.....	15
4. Avances por ejes estratégicos del plan	17
4.1 Eje 1. Gobierno Abierto y Gobernanza Participativa	17
P1.1. Portal Municipal / Gestión de consultas.....	17
P1.6 Potenciar la obtención y renovación de las certificaciones de calidad de los servicios de atención ciudadana.....	18
P1.8 Creación de la Unidad de Canales Digitales de Atención Ciudadana	19
Síntesis de avance del Eje 1.....	20
4.2 Eje 2. Mejora de servicios internos y de atención a la ciudadanía.....	20
P2.1. Firma biométrica.....	21
P2.4 Creación de la oficina del sector público insular	21
P2.5 Estrategia corporativa para el sector público insular.....	22
P2.6 Implantación del canal de denuncias	23
P2.7 Proyecto piloto innovador en restauración de espacios degradados (nuevo espacio de gestión en Montaña Fagundo).....	24
P2.8 Mejora de la coordinación interadministrativa con los municipios	25
P2.10 Implantación del nuevo sistema de gestión económica y contable del Cabildo de Tenerife	26
Síntesis de avance del Eje 2.....	27
4.3 Eje 3. Gestión del Conocimiento y de los procesos de trabajo	28
P3.6. Metodologías y herramientas para la gestión de proyectos.....	28
P3.7. Impulso del uso del dato.....	28
P3.8. Proyectos de Inteligencia Artificial	29

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	6/191



P3.13 Política de Gestión Documental del Cabildo.....	29
P3.14. Generación automatizada de pliegos	31
P3.17 Implantación de la Dirección por Objetivos (DPO)	31
P3.18 Gestión de criterios comunes en la Dirección Insular de Hacienda	32
Síntesis de avance del Eje 3.....	33
4.4 Eje 4. Simplificación, normalización y mejora de los procedimientos	34
P4.1 Gestión del conocimiento jurídico/económico	34
P4.2 Normalización de plantillas y generación automática de documentos en procedimientos de subvenciones, becas y ayudas.....	35
P4.3 Actualización y mejora del registro de contratos	36
P4.12 Metodología del Gestor de Expedientes.....	38
P4.14 Creación del catálogo de procedimientos.....	39
P4.15. Implantación del gestor de expedientes en Defensa Jurídica....	40
Síntesis de avance del Eje 4.....	41
4.5 Eje 5. Transformación y Modernización Digital.....	41
P5.6. Nuevo modelo digital de puesto de trabajo	41
P5.17. Actualización de bases de datos SQL/PostgreSQL.....	42
P5.18. Gestor de contraseñas.....	42
P5.19. Revisión del catálogo de servicios TI.....	42
Síntesis de avance del Eje 5.....	43
5. Visión del año 2025.....	43
5.1 Estado general del portafolio del Plan de Modernización	44
5.2 Aportación de la OGP al cierre del año	44
5.3 Principales retos identificados durante 2025	45
5.4 Aprendizajes estructurales para el ciclo 2026.....	46
6. Recomendaciones clave para 2026.....	46

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	7/191



V.	Fecha	Autor/es	Revisor/es	Descripción de Cambios
0.1	27/11/2025	Carlos Pérez del Molino	Maria Pilar Palacios, Claudia Johanna Rueda	<i>Borrador inicial del documento</i>
1	28/11/2025	Claudia Johanna Rueda, María Pilar Palacios	Carlos Pérez del Molino	<i>Cambios contenido y aportes OGP</i>
2	01/12/2025	Carlos Pérez del Molino	Maria Pilar Palacios, Claudia Johanna Rueda	<i>Ajustes y cambios sobre lo propuesto.</i>
3	04/12/2025	Carlos Pérez del Molino	Claudia Johanna Rueda	<i>División del documento. Eliminación de anexos. Correcciones de formato y revisión final.</i>
4	05/12/2025	Carlos Pérez del Molino	Claudia Johanna Rueda	<i>Modificación del enfoque, de acuerdo al feedback recibido por la OGP</i>
5	11/12/2025	Carlos Pérez del Molino	Josué Pérez de Armas	<i>Modificación de documento e incorporación de logros institucionales</i>
6	11/12/2025	Carlos Pérez del Molino	Josué Pérez de Armas	<i>Cambio de título y cierre del documento</i>
7	09/03/2026	Carlos Pérez del Molino	Fátima Rodríguez, Josefa Domínguez Reyes	<i>Incorporación proyectos DTM, ajustes y cambios para homogenización del documento y síntesis global del avance de la estrategia de TD</i>
8	19/03/2026	Carlos Pérez del Molino	Fátima Rodríguez, Josefa Domínguez Reyes	<i>Revisión de comentarios y separación del Anexo</i>

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaría General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	8/191	

Logros institucionales en 2025

Durante 2025, el Cabildo Insular de Tenerife **ha consolidado avances significativos en el despliegue de la Estrategia de Modernización**, impulsando una administración más eficiente, accesible y alineada con los principios de seguridad, sostenibilidad y cumplimiento normativo.

Las actuaciones desarrolladas han **reforzado la capacidad institucional, mejorado procesos internos y favorecido el progreso digital** del Cabildo y de los municipios de la isla.

❖ Mejora de la gestión municipal y del servicio a la ciudadanía

Se ha avanzado en la centralización y sistematización de la información relacionada con consultas e incidencias municipales, facilitando la resolución ágil por parte de los servicios competentes. Este trabajo constituye la base para su futura integración en el portal municipal y contribuye al cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad, especialmente en municipios con menor madurez tecnológica.

❖ Reducción de la brecha digital e impulso a la inclusión

La ampliación de la Red Insular de Centros de Competencias Digitales ha permitido mejorar las competencias digitales de la ciudadanía, reforzar la inclusión tecnológica y promover espacios de aprendizaje comunitario, acercando los servicios digitales a colectivos vulnerables.

❖ Participación ciudadana

Se han sentado las bases de un modelo corporativo de participación, mediante la revisión de documentación existente, la elaboración del borrador del Protocolo interno y el diseño de mecanismos de consulta con las diferentes consejerías, con el fin de construir un marco institucional coherente y aplicable.

❖ Transformación digital en Recursos Humanos

Durante 2025 se han logrado hitos como la definición de un sistema de gestión de concursos, el despliegue de la sede interna del empleado, la colaboración para el chatbot de RRHH, la implantación de una nueva intranet corporativa y la simplificación de formularios y trámites del área.

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaría General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	9/191	

❖ **Refuerzo de la gestión por proyectos**

Se ha consolidado la Oficina de Gestión de Proyectos como estructura clave para coordinar iniciativas de modernización y dar soporte metodológico a la ejecución estratégica del Cabildo.

❖ **Inteligencia Artificial y Gobierno del Dato**

El Cabildo ha avanzado en la definición del marco de uso de la IA, la constitución de la Oficina del Dato y de la IA, la mejora de modelos de clasificación automática, el despliegue de chatbots internos y el desarrollo de cuadros de mando estratégicos en ámbitos como seguridad, expedientes, planificación y dirección por objetivos.

❖ **Gestión de expedientes y soporte jurídico**

Se ha continuado desplegando el Gestor de Expedientes en los servicios del Cabildo y se ha iniciado la integración del área de Defensa Jurídica, mediante el análisis del modelo actual y las adaptaciones funcionales necesarias.

❖ **Infraestructuras compartidas y sostenibilidad tecnológica**

Se han ampliado y reforzado infraestructuras TI municipales y corporativas, incluyendo virtualización de escritorios, migración de sedes electrónicas, consolidación del CPD y mejoras en redes, servidores, monitorización, bases de datos y sistemas de contraseñas.

❖ **Innovación y optimización tecnológica: modelo CITUX**

Se ha desarrollado el nuevo puesto de trabajo basado en Linux (CITUX), actualmente en fase de despliegue, que permitirá reducir costes de licenciamiento y avanzar hacia modelos más sostenibles.

❖ **Seguridad y protección de la información**

Durante el ejercicio se han reforzado las capacidades de seguridad en ámbitos como protección del correo electrónico, uso seguro de dispositivos externos, análisis de vulnerabilidades y vigilancia de la superficie de ataque, mediante soluciones certificadas y mecanismos de respuesta avanzados.

❖ **Modernización de la atención ciudadana**

Respecto a la implantación de la firma biométrica, se han analizado las diferentes soluciones del mercado, identificando los requisitos técnicos y funcionales y se ha constituido el grupo de proyecto responsable de su

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaría General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	10/191



ejecución. Asimismo, se ha consolidado la creación de la Unidad de Canales Digitales de Atención Ciudadana y la implantación de un sistema de seguimiento asociado.

❖ **Dirección por Objetivos y productividad progresiva**

Durante el año se culminó el diseño técnico del modelo de Dirección por Objetivos del Cabildo Insular de Tenerife, ha implantado el sistema de Dirección por Objetivos, definiendo el marco operativo y los mecanismos de seguimiento para su despliegue, definiendo sus principios, estructura y criterios de aplicación. Se activó el primer ciclo completo de definición de objetivos por parte de los Servicios y se desarrolló una herramienta informática de soporte al sistema DPO.

❖ **Gobernanza del Sector Público Insular**

Se han dado pasos relevantes para reforzar la coordinación institucional del Sector Público Insular mediante el impulso de la Oficina del Sector Público Insular y el avance en la definición de una estrategia corporativa que permita alinear objetivos, mejorar la planificación conjunta y fortalecer los mecanismos de cooperación entre el Cabildo y sus entidades dependientes.

❖ **Calidad del servicio en atención ciudadana**

Se han realizado acciones de seguimiento orientadas a reforzar y consolidar las certificaciones de calidad de los servicios de atención ciudadana, mediante comunicaciones y coordinación para verificar el estado de obtención y renovación.

❖ **Modernización económico-contable y mejora de la gestión en Hacienda**

Se ha completado un hito inicial del nuevo sistema de gestión económica y contable del Cabildo, avanzando en la transformación de los procesos económico-financieros. Asimismo, con motivo de la implantación del nuevo sistema de gestión contable se ha avanzado en la coordinación de criterios en la DI Hacienda.

❖ **Gestión documental y normalización administrativa**

Se ha avanzado en el desarrollo de una política corporativa de gestión documental y en la normalización de elementos administrativos clave, incluyendo líneas de trabajo orientadas a la estandarización de plantillas y la generación automática de documentos en procedimientos de

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaría General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	11/191



subvenciones, becas y ayudas, así como el desarrollo del catálogo de procedimientos.

❖ **Contratación y soporte a la actividad jurídico-administrativa**

Se han impulsado mejoras en la formalización y en el registro de contratos, así como iniciativas para la gestión y difusión del conocimiento jurídico/económico interno, a través del repositorio normativo y sentar las bases para la creación de un foro jurídico.

❖ **Refuerzo del marco de integridad y cumplimiento institucional**

Se ha implantado el Sistema Interno de Información y canal de denuncias del Cabildo, en cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de informantes. Esta actuación refuerza la transparencia institucional, mejora los mecanismos de prevención de riesgos y consolida el compromiso del Cabildo con una gestión pública íntegra y responsable.

1. Resumen Ejecutivo

El ejercicio 2025 ha supuesto un **avance significativo en la consolidación del Plan de Modernización del Cabildo Insular de Tenerife**. La combinación del trabajo funcional desarrollado por las áreas a lo largo del año y la labor estructuradora impulsada por la Oficina de Gestión de Proyectos ha permitido disponer de un portafolio más claro, más ordenado y mejor preparado para su seguimiento estratégico.

Los **principales avances** del año se articulan en **cuatro mensajes**:

- **Ordenación y depuración del portafolio**
La aplicación del modelo ACP/PGP ha permitido clarificar el estado real de todas las iniciativas, reducir duplicidades y establecer por primera vez un repositorio coherente y estable.
- **Avances documentados en proyectos estratégicos**
Los proyectos activos muestran progresos reales en ámbitos como servicios a la ciudadanía, digitalización, eficiencia interna, uso del dato y modernización tecnológica.
- **Mejora de la calidad y coherencia de la información**
La homogeneización de plantillas, la revisión de fichas y la simplificación del repositorio han permitido mejorar la trazabilidad y facilitar el trabajo de los responsables.

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	12/191



- **Consolidación de un marco institucional de seguimiento del Plan**

La Oficina de Gestión de Proyectos ha impulsado un marco común que mejora la visibilidad del avance de la Estrategia de Modernización, clarifica responsabilidades y sienta las bases para un seguimiento más estable y sistemático en los próximos ejercicios.

En conjunto, 2025 deja un portafolio más maduro, un entorno documental más consistente y una base metodológica que permitirá afrontar el ciclo 2026 con mayores garantías de estabilidad, coordinación y coherencia institucional.

2. Contexto y alcance del informe

El presente informe ofrece una visión consolidada del estado del Plan de Modernización del Cabildo Insular de Tenerife durante 2025. Su propósito es **proporcionar una lectura clara, estructurada y verificable del avance del portafolio**, poniendo en valor tanto el trabajo desarrollado por las áreas a lo largo del año como la labor de ordenación metodológica realizada en el último trimestre.

El análisis **se basa en la información disponible a cierre del ejercicio**, procedente de las fichas de proyecto, documentación aportada por las áreas responsables y la revisión metodológica realizada por la Oficina de Gestión de Proyectos.

El documento recoge:

- La evolución documental y estructural del portafolio, incluyendo procesos de depuración, reorganización y homogeneización metodológica.
- Los avances registrados en aquellos proyectos que cuentan con evidencia explícita de actividad durante el año.

Quedan fuera del alcance:

- Proyectos sin actividad documentada o sin información suficiente para evaluar su avance.
- Resultados no verificables o no contrastados.
- Indicadores no proporcionados por las áreas responsables.

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaría General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	13/191



3. Visión global del portfolio 2025

El análisis realizado por la Oficina de Gestión de Proyectos en los últimos 4 meses permite ofrecer una **visión consolidada del estado actual del portafolio de modernización correspondiente al ejercicio 2025**. La revisión integral del repositorio ha permitido clarificar el estatus de cada iniciativa y estructurar el conjunto del Plan en función de su nivel de avance, madurez y evidencias documentales.

El portafolio analizado se compone de proyectos con diferentes niveles de desarrollo:

- **Proyectos activos**, con documentación suficiente y seguimiento verificable.
- **Proyectos con avance demostrable**, que constituyen el núcleo de este informe.
- **Proyectos en pausa o sin actividad registrada**, que requieren mayor definición o información adicional.
- **Proyectos archivados o duplicados**, identificados y depurados para mejorar la coherencia del repositorio.

La siguiente tabla recoge los **proyectos incluidos en el seguimiento del ejercicio 2025**, indicando su encaje estratégico, el estado registrado en las fichas y las principales observaciones identificadas durante el análisis.

Código	Proyecto	Área	Estado según ficha	Observaciones
P1.1	Portal Municipal / Consultas	TD	Avance significativo	Requiere integración futura
P1.5	Servicios integrales de atención ciudadana	DTM	Sin avance	Se retomará en 2026

P1.6	Potenciar la obtención y renovación de las certificaciones de calidad de los servicios de atención ciudadana	DTM	Avance significativo	Certificaciones mantenidas y renovadas
P1.8	Creación de la Unidad de canales Digitales de Atención Ciudadana	DTM	Completado / muy avanzado	Unidad creada formalmente y sistema de seguimiento implantado
P2.1	Firma biométrica	TD	Avance inicial	Dependencias técnicas
P2.4	Creación de la Oficina del Sector Público Insular	DTM	Completado / muy avanzado	Oficina creada; pendiente consolidación de puestos
P2.5	Estrategia Corporativa para el Sector Público Insular	DTM	Avance significativo	Borrador estratégico elaborado
P2.6	Implantación del canal de denuncias	DTM	Completado / muy avanzado	Sistema interno de información operativo

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	15/191	

P2.7	Proyecto piloto innovador en restauración de espacios degradados (nuevo espacio de gestión en Montaña Fagundo)	TD	Avance significativo	Coordinación interáreas
P2.8	Mejora del Sistema de Gestión de Recaudación	DTM	Avance inicial	Dependencias del proyecto SPAI SICAL
P2.9	Implantación del Registro corporativo de apoderamientos	DTM	Sin avance	Previsto retomar en 2026
P2.10	Implantación del nuevo Sistema de gestión económica y contable del Cabildo de Tenerife	DTM	Avance significativo	Hito inicial completado
P3.6	Metodologías	TD	Avance significativo	Base metodológica ACP/PGP

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	16/191	

	herramientas			
P3.7	Impulso del uso del dato	TD	Avance significativo	Continuidad en 2026
P3.8	Proyectos de IA	TD	Avance inicial	Identificación de casos de uso
P3.13	Política de Gestión Documental del Cabildo	DTM	Avance inicial	Borradores conceptuales elaborados
P3.14	Generación automatizada de pliegos	TD	Avance significativo	Desarrollo en continuidad
P3.17	Implantación de la Dirección por Objetivos	DTM	Completado / muy avanzado	Sistema implantado
P3.18	Gestión de criterios comunes en la DI de Hacienda	DTM	Avance inicial	Reuniones de coordinación
P4.1	Gestión del conocimiento jurídico/económico	DTM	Avance inicial	Desarrollo conceptual
P4.2	Normalización de plantillas y	DTM	Avance significativo	Plantillas definidas

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	17/191	

	generación automática de documentos en subvenciones, becas y ayudas			
P4.3	Actualización y mejora del registro de contratos	DTM	Avance significativo	Mejoras técnicas en desarrollo
P4.4	Mejoras en la aplicación de secretaría y simplificación de actos administrativos	DTM	Sin avance	No ejecutado en 2025
P4.12	Metodología del Gestor de Expedientes	DTM	Avance significativo	Integraciones en desarrollo
P4.14	Creación del catálogo de procedimientos	DTM	Avance significativo	Base del catálogo elaborada
P4.15	Gestor de expedientes – Defensa Jurídica	TD	Avance significativo	Desarrollo en curso

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	18/191	

P5.6	Nuevo modelo digital de puesto de trabajo	TD	Avance significativo	Integración progresiva
P5.17	Actualización bases de datos	TD	Avance significativo	Dependencias técnicas
P5.18	Gestor de contraseñas	TD	Avance significativo	Despliegue inicial
P5.19	Revisión del catálogo de servicios TI	TD	Completado / muy avanzado	Reorganización completada

Tabla 1: Proyectos incluidos en el seguimiento del ejercicio 2025

3.1 Análisis agregado del avance de los ejes estratégicos

Para realizar el cálculo aproximado se ha estimado el progreso a partir del estado de cada proyecto, **asignando un pero por reporte de cada jefe de proyecto:**

- Sin avance = 0 %
- Avance inicial = 20 %
- Avance significativo = 55 %
- Completado / muy avanzado = 100 %

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaría General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	19/191	

A continuación, se ha calculado el progreso a través de **la media de avance por cada uno de los ejes estratégicos**:

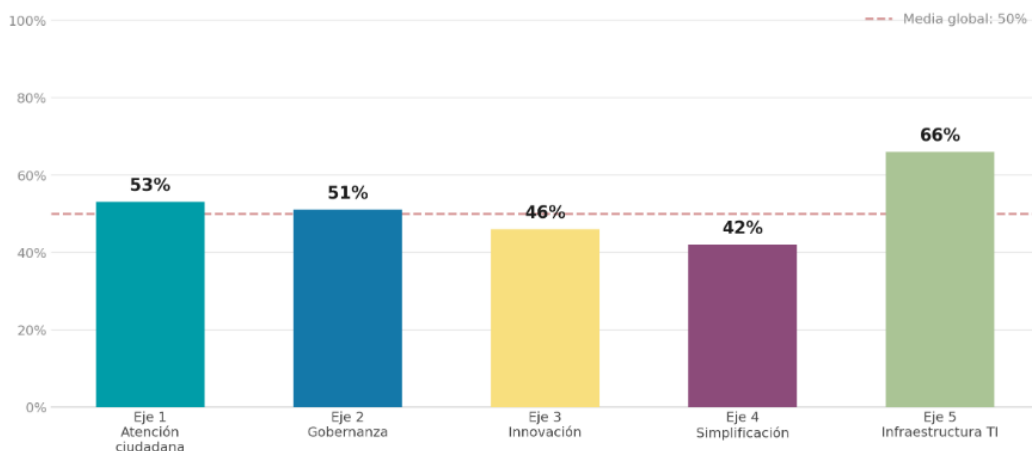


Fig. 1: Avance estimado por ejes de la estrategia de modernización del Cabildo de Tenerife

Eje estratégico	Progreso estimado
Eje 1	53%
Eje 2	51%
Eje 3	46%
Eje 4	42%
Eje 5	66%

Tabla 2: Resumen de avance por ejes estratégicos

El análisis agregado del grado de avance de los proyectos permite estimar un **progreso global de la Estrategia en torno al 50 %**. Por ejes, destaca el **Eje 5** como el ámbito con mayor nivel de desarrollo (**66%**), seguido del **Eje 1** (**53%**) y del **Eje 2** (**51 %**). Los **Ejes 3 y 4** presentan un grado de avance más contenido, con varios proyectos en fases iniciales o pendientes de consolidación.

Progreso total estimado de la estrategia: ≈ 50 %

Nota: El avance está basado en una estimación discretizada del feedback proporcionado por los jefes de proyecto de las áreas de DTM y TD del Cabildo de Tenerife.*

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	20/191	

4. Avances por ejes estratégicos del plan

4.1 Eje 1. Gobierno Abierto y Gobernanza Participativa

Este eje agrupa las iniciativas centradas en **mejorar la relación del Cabildo con los municipios y la ciudadanía**, fortaleciendo los canales de atención, clarificando roles y definiendo modelos de servicio más homogéneos. Su avance contribuye a una administración más accesible y coherente en la prestación de asistencia municipal.

P1.1. Portal Municipal / Gestión de consultas

Descripción general del avance

Durante 2025, el Cabildo ha avanzado en la estructuración del modelo de atención y gestión de consultas municipales, **consolidando los elementos funcionales mínimos necesarios para articular una futura herramienta corporativa**. Se han identificado los servicios responsables, los flujos de derivación y los criterios operativos que permitirán dar soporte homogéneo a los municipios. La documentación generada este año aporta claridad sobre roles, dependencias y expectativas, habilitando un punto de partida firme para 2026.

Qué se ha hecho

- Definición del proceso general de atención y resolución de consultas municipales.
- Identificación de los servicios que intervienen en la prestación de asistencia.
- Clarificación de materias y competencias según la información aportada por las áreas.
- Establecimiento de criterios de derivación según la naturaleza de la solicitud.
- Revisión funcional preliminar para futura implantación de un sistema de ticketing municipal

Qué impacto tiene

- Mejora la articulación de la relación entre municipios y el Cabildo.
- Aporta una estructura documental mínima para avanzar en 2026.

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	21/191



Qué abre para 2026

- Concreción del modelo operativo.
- Integración futura en sistemas corporativos.

P1.6 Potenciar la obtención y renovación de las certificaciones de calidad de los servicios de atención ciudadana

Descripción general del avance

Durante 2025 se han completado las actuaciones necesarias para mantener y reforzar el sistema de calidad de los servicios de atención ciudadana del Cabildo. Se han renovado las principales certificaciones vinculadas a cartas de servicios, excelencia y accesibilidad, consolidando un marco de referencia común para la mejora continua del servicio. Paralelamente se han revisado los procedimientos internos y se ha desarrollado formación específica al personal, lo que permite asegurar la correcta aplicación de los estándares de calidad en la atención a la ciudadanía.

Qué se ha hecho

- Realización de las auditorías necesarias para la renovación de las certificaciones de calidad.
- Renovación de las certificaciones AENOR de Cartas de Servicios y de Accesibilidad.
- Superación del proceso de evaluación EFQM y mantenimiento del reconocimiento asociado.
- Revisión y actualización de los procedimientos internos vinculados a la atención ciudadana.
- Desarrollo de acciones formativas dirigidas al personal sobre estándares EFQM y AENOR.

Qué impacto tiene

- Garantiza la continuidad del modelo de calidad en los servicios de atención ciudadana.
- Refuerza la confianza de la ciudadanía en la calidad y accesibilidad de los servicios públicos.
- Consolida una base organizativa para la mejora continua de los procesos de atención.

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	22/191



Qué abre para 2026

- Preparación de las próximas auditorías de seguimiento previstas en las certificaciones vigentes.
- Desarrollo de nuevas acciones formativas orientadas a consolidar la cultura de calidad en la organización.
- Implementación de mejoras derivadas de las evaluaciones y auditorías realizadas.

P1.8 Creación de la Unidad de Canales Digitales de Atención Ciudadana

Descripción general del avance

Durante 2025 se ha avanzado en la consolidación del modelo de atención digital a la ciudadanía mediante la puesta en marcha de una unidad especializada en la gestión de canales digitales. Se ha estructurado la organización interna de la unidad, definiendo funciones y responsabilidades, y se han desarrollado herramientas y protocolos para gestionar de forma homogénea la atención a través de redes sociales y otros canales digitales. Estas actuaciones permiten reforzar la capacidad del Cabildo para atender consultas ciudadanas de forma ágil, coordinada y adaptada a los nuevos hábitos de interacción digital.

Qué se ha hecho

- Creación y puesta en funcionamiento de la Unidad de Canales Digitales de Atención Ciudadana.
- Definición de funciones, roles y procedimientos de trabajo para la gestión de consultas digitales.
- Implantación de herramientas para la gestión y seguimiento de interacciones en redes sociales.
- Establecimiento de protocolos de respuesta y derivación de consultas a las áreas competentes.
- Coordinación con los servicios gestores para canalizar correctamente las solicitudes recibidas por medios digitales.

Qué impacto tiene

- Mejora la capacidad del Cabildo para responder a la ciudadanía a través de canales digitales.

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	23/191



- Refuerza la coherencia y calidad de las respuestas ofrecidas en redes sociales y otros medios online.
- Permite una gestión más ordenada y trazable de las consultas recibidas.

Qué abre para 2026

- Consolidación del modelo operativo de la unidad y ampliación de sus capacidades.
- Integración progresiva con otras herramientas corporativas de atención y gestión de consultas.
- Desarrollo de métricas y cuadros de seguimiento del servicio de atención digital.

Síntesis de avance del Eje 1

El Eje 1 del Plan de Modernización **ha avanzado en la definición y consolidación de instrumentos orientados a mejorar la relación institucional con los municipios y la gestión de consultas y asistencia municipal.** En este contexto, se han sentado las bases organizativas y operativas para **estructurar el modelo de atención y canalización de consultas municipales, clarificando los flujos de gestión y los servicios implicados.** Asimismo, se ha trabajado en la ordenación de los mecanismos de asistencia y cooperación con los ayuntamientos, identificando necesidades y oportunidades de mejora en la coordinación interadministrativa. En conjunto, los trabajos desarrollados durante la anualidad **han permitido establecer un marco de funcionamiento inicial que servirá como base para la consolidación y evolución de estas herramientas en los próximos ejercicios.**

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

Este eje **impulsa la digitalización de procedimientos y la modernización de la administración electrónica,** con proyectos orientados a mejorar la trazabilidad, la seguridad y la eficiencia en la interacción digital con ciudadanos y entidades.

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	24/191



P2.1. Firma biométrica

Descripción general del avance

El proyecto ha centrado su avance en la definición y consolidación de la documentación funcional mínima necesaria para habilitar un sistema de firma biométrica corporativo. El trabajo realizado recoge roles, casos de uso, requisitos operativos y alcance técnico preliminar, estableciendo las bases para futuras integraciones con sistemas institucionales.

Qué se ha hecho

- Avances documentados en la especificación funcional.
- Identificación de roles, casos de uso y alcance técnico.

Qué impacto tiene

- Permite avanzar hacia procedimientos más seguros y trazables.

Qué abre para 2026

- Diagnóstico y análisis
- Diseño y planificación
- Desarrollo e integración con la Sede Electrónica.

P2.4 Creación de la oficina del sector público insular

Descripción general del avance

Durante 2025 se ha avanzado en la definición y puesta en funcionamiento de la Oficina del Sector Público Insular como instrumento de coordinación, seguimiento y mejora de la gestión del sector público dependiente del Cabildo. Se han realizado trabajos de análisis y ordenación de la información disponible sobre los entes del sector público, así como actuaciones orientadas a reforzar la transparencia, la coordinación institucional y el control de la actividad de estas entidades. Las actuaciones desarrolladas han permitido establecer una base organizativa y documental sólida sobre la que continuar desarrollando el modelo en los próximos ejercicios.

Qué se ha hecho

- Creación y puesta en marcha de la Oficina del Sector Público Insular.
- Identificación y recopilación de información relativa a las entidades del sector público dependiente.

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	25/191	

- Desarrollo de trabajos de análisis sobre la estructura y funcionamiento del sector público insular.
- Coordinación con las distintas entidades para la obtención y actualización de información relevante.
- Definición de líneas de trabajo orientadas a mejorar la transparencia y el seguimiento de la actividad de estas entidades.

Qué impacto tiene

- Mejora la visibilidad y el conocimiento del conjunto del sector público insular.
- Refuerza la capacidad del Cabildo para coordinar y supervisar la actividad de sus entidades dependientes.
- Contribuye a mejorar la transparencia y la rendición de cuentas.

Qué abre para 2026

- Desarrollo de herramientas de seguimiento y análisis del sector público insular.
- Consolidación de los mecanismos de coordinación entre el Cabildo y sus entidades dependientes.
- Profundización en las actuaciones orientadas a mejorar la transparencia y la gobernanza del sector público insular.

P2.5 Estrategia corporativa para el sector público insular

Descripción general del avance

Durante 2025 se han desarrollado los trabajos necesarios para definir y consolidar una estrategia corporativa común para las entidades del Sector Público Insular. A través de distintas sesiones de trabajo y análisis se han identificado los principales retos, objetivos y líneas de actuación que deben orientar la actividad de estas entidades en los próximos años. El proceso ha permitido alinear las distintas visiones organizativas y avanzar hacia un marco estratégico compartido que facilite una gestión más coordinada y eficiente del conjunto del sector público dependiente del Cabildo.

Qué se ha hecho

- Realización de sesiones de trabajo con responsables de las entidades del Sector Público Insular.

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaría General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	26/191



- Identificación de objetivos estratégicos comunes para el conjunto del sector público dependiente.
- Análisis de los principales retos organizativos y operativos de las entidades.
- Definición de líneas estratégicas y prioridades de actuación.
- Elaboración de una propuesta de marco estratégico para orientar la actividad del Sector Público Insular.

Qué impacto tiene

- Facilita una mayor alineación estratégica entre el Cabildo y sus entidades dependientes.
- Mejora la coordinación y coherencia en la actuación del Sector Público Insular.
- Proporciona una base estratégica común para la toma de decisiones.

Qué abre para 2026

- Desarrollo de instrumentos de seguimiento de la estrategia corporativa.
- Implantación progresiva de las líneas estratégicas definidas.
- Evaluación periódica del grado de avance y resultados obtenidos por las entidades del Sector Público Insular.

P2.6 Implantación del canal de denuncias

Descripción general del avance

Durante 2025 se ha completado la implantación del Sistema Interno de Información (canal de denuncias) en el Cabildo, cumpliendo los principales requisitos establecidos en la Ley 2/2023 de protección de informantes. Los trabajos se han centrado en la elaboración y aprobación del marco regulatorio del sistema, la puesta en producción del canal y la creación de la estructura organizativa responsable de su gestión. El proyecto puede considerarse implantado en el ámbito corporativo del Cabildo, quedando como línea de evolución futura su extensión a entidades del sector público con menor tamaño.

Qué se ha hecho

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	27/191



- Desarrollo del marco regulatorio del Sistema Interno de Información conforme a la Ley 2/2023.
- Aprobación formal de la regulación y puesta en producción del canal de denuncias.
- Constitución de la comisión responsable del sistema.
- Intercambio y coordinación técnica para la implementación del sistema.
- Coordinación con otras iniciativas relacionadas con la implantación del SII en el ámbito municipal (proyecto P25.12 del Plan de Modernización Municipal).

Qué impacto tiene

- Permite al Cabildo cumplir con las obligaciones legales en materia de protección de informantes.
- Refuerza los mecanismos internos de integridad, transparencia y prevención de irregularidades.
- Establece una estructura organizativa y un canal formal para la gestión de comunicaciones internas.

Qué abre para 2026

- Extensión del Sistema Interno de Información a empresas y entidades del sector público insular con menos de 50 trabajadores.
- Consolidación del funcionamiento operativo del sistema y de la comisión responsable.
- Posibles actuaciones de mejora, seguimiento y formación asociadas al uso del canal.

P2.7 Proyecto piloto innovador en restauración de espacios degradados (nuevo espacio de gestión en Montaña Fagundo)

Descripción general del avance

A lo largo de 2025 se han asentado las bases funcionales del modelo de gestión del Espacio Natural de Montaña Fagundo. El trabajo realizado recoge la definición conceptual del modelo operativo, los actores implicados y los módulos funcionales iniciales, preparando el terreno para un desarrollo progresivo del sistema.

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	28/191



Qué se ha hecho

- Definición del modelo de gestión de espacios naturales.
- Avances en la estructura funcional del sistema.

Qué impacto tiene

- Sienta las bases para un modelo operativo más eficiente.

Qué abre 2026

- Desarrollo de módulos aplicables a nuevos espacios naturales.

P2.8 Mejora de la coordinación interadministrativa con los municipios

Descripción general del avance

Durante 2025 se ha iniciado el trabajo de análisis y elaboración de la futura **Circular de tramitación de ingresos**, concebida como el primer paso para mejorar y clarificar la gestión de los ingresos del Cabildo. El proyecto se encuentra aún en fase de desarrollo conceptual, habiéndose definido un esquema inicial de contenidos que está siendo analizado y completado. La elaboración de este documento está requiriendo un trabajo de revisión normativa y de coordinación técnica con Intervención, Contabilidad y Tesorería, lo que ha ralentizado su avance. Además, la implantación del nuevo sistema contable SPAI SICAL está concentrando buena parte de los esfuerzos de las áreas implicadas.

Qué se ha hecho

- Definición de un esquema inicial de la futura Circular de tramitación de ingresos.
- Inicio del análisis técnico de los distintos aspectos que deberán incorporarse en la circular.
- Identificación de carencias y posibles necesidades de modificación en la normativa vigente (Bases de Ejecución e instrucciones existentes).
- Coordinación inicial entre Tesorería, Intervención (Control Financiero) y Contabilidad para la unificación de criterios.
- Introducción de mejoras puntuales en la aplicación actual de gestión de ingresos (GRECA) a medida que se detectan errores o problemas operativos.

Qué impacto tiene

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	29/191



- Permite identificar debilidades normativas y operativas en la gestión de ingresos del Cabildo.
- Favorece la futura definición de criterios comunes entre Tesorería, Contabilidad e Intervención.
- Introduce mejoras progresivas en la operativa del sistema actual mientras se aborda una revisión más estructural.

Qué abre para 2026

- Finalización y aprobación de la **Circular de tramitación de ingresos**, previsiblemente en paralelo a la elaboración de las Bases de Ejecución.
- Consolidación de criterios comunes entre Tesorería, Contabilidad e Intervención en la gestión de ingresos.
- Continuación de mejoras sobre la aplicación GRECA mientras se estabiliza la implantación del sistema contable SPAI SICAL.
- Análisis futuro de alternativas al sistema actual de gestión de ingresos una vez completada la integración de los ingresos en el sistema.

P2.10 Implantación del nuevo sistema de gestión económica y contable del Cabildo de Tenerife

Descripción general del avance

Durante 2025 se ha avanzado en la implantación del nuevo sistema de gestión económica y contable del Cabildo, completándose la fase de configuración y parametrización inicial del sistema junto con la realización de pruebas funcionales básicas. Actualmente el proyecto se encuentra en la fase de migración de datos desde el sistema contable anterior, proceso que requiere validaciones intermedias para garantizar la correcta transferencia de la información. Esta etapa está experimentando retrasos derivados principalmente de demoras en las entregas por parte de la empresa adjudicataria, lo que puede afectar al cumplimiento de la planificación inicial del proyecto.

Qué se ha hecho

- Aprobación de la planificación detallada del proyecto.
- Configuración y parametrización inicial del nuevo sistema contable.

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaría General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	30/191	

- Ejecución de una batería inicial de pruebas del sistema.
- Inicio de los trabajos de migración de datos desde el sistema contable anterior.
- Definición de verificaciones intermedias para validar los procesos de traspaso de información.

Qué impacto tiene

- Permite avanzar en la modernización del sistema de gestión económica y contable del Cabildo.
- Facilita la transición desde el sistema contable anterior hacia una nueva plataforma de gestión.
- Sienta las bases para una gestión económica más integrada y eficiente.

Qué abre para 2026

- Finalización del proceso de migración de datos al nuevo sistema contable.
- Cumplimiento de los entregables funcionales previstos en el contrato del proyecto.
- Consolidación del nuevo sistema como plataforma de gestión económica del Cabildo.

Síntesis de avance del Eje 2

El **Eje 2 del Plan de Modernización** ha avanzado en la **implantación de instrumentos organizativos, normativos y tecnológicos orientados a reforzar la gobernanza institucional, la transparencia y la modernización de la gestión económica y administrativa** del Cabildo. Entre los principales avances destacan **la creación de nuevas estructuras organizativas vinculadas al sector público insular, la implantación de mecanismos de integridad como el canal de denuncias y el impulso de iniciativas de mejora en la gestión de ingresos y en los sistemas económicos y contables corporativos**. Asimismo, se han desarrollado actuaciones de coordinación técnica entre órganos de la Dirección Insular de Hacienda para **avanzar en la homogeneización de criterios y facilitar la implantación del nuevo sistema de gestión contable**. En conjunto, las actuaciones desarrolladas durante el ejercicio **han permitido consolidar**

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaría General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	31/191



bases organizativas y técnicas relevantes para continuar avanzando en la modernización de la gestión pública en los próximos años.

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

El eje 3 integra iniciativas clave para **mejorar la eficiencia interna del Cabildo mediante metodologías comunes, calidad del dato y uso de herramientas corporativas**. Es el eje con mayor peso metodológico y una de las que más contribuye a la consolidación del modelo corporativo de proyectos.

P3.6. Metodologías y herramientas para la gestión de proyectos

Descripción general del avance

En 2025 se han afianzado las bases metodológicas del modelo de gestión del Cabildo mediante la revisión, homogeneización y depuración del portafolio de proyectos. La OGP ha aplicado criterios comunes para estructurar la documentación, racionalizar el repositorio y definir plantillas ACP/PGP que faciliten la trazabilidad y coherencia de la gestión.

Qué se ha hecho

- Homogeneización de plantillas ACP/PGP.
- Revisión transversal de fichas para adecuarlas al modelo.
- Depuración del portafolio mediante criterios comunes.

Qué impacto tiene

- Aumento de la coherencia documental.
- Facilita el reporting y priorización del Plan.

Qué abre para 2026

- Base metodológica clara para seguimiento estratégico estructurado.

P3.7. Impulso del uso del dato

Descripción general del avance

El proyecto ha permitido avanzar en la definición de estructuras de información mínimas y en la identificación de campos clave en JIRA-GESPRO. Estos elementos resultan esenciales para garantizar un estándar

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	32/191



de calidad del dato que facilite la explotación futura de la información y la construcción de cuadros de mando.

Qué se ha hecho

- Avances en la definición de estructuras mínimas de información.
- Identificación de campos comunes en JIRA-GESPRO.

Qué impacto tiene

- Permite mejorar la explotación posterior de la información.
- Mejora la calidad y consistencia de la información disponible.
- Habilita un futuro modelo de analítica avanzada.

Qué abre para 2026

- Integración futura con cuadros de mando.

P3.8. Proyectos de Inteligencia Artificial

Descripción general del avance

El proyecto ha avanzado en la identificación de casos de uso preliminares y en la documentación inicial necesaria para valorar ejes de trabajo en IA institucional. Esta primera aproximación permite al Cabildo explorar ámbitos de automatización y mejora basados en tecnologías emergentes.

Qué se ha hecho

- Identificación de casos de uso iniciales.
- Primeras actuaciones documentadas.

Qué impacto tiene

- Introduce una línea de innovación institucional.

Qué abre para 2026

- Priorización de casos de uso en 2026.

P3.13 Política de Gestión Documental del Cabildo

Descripción general del avance

Durante 2025 se han desarrollado los trabajos iniciales para definir la futura política de gestión documental del Cabildo, centrados en delimitar el alcance del proyecto y elaborar una primera aproximación a los documentos que conformarán esta política. En particular, se ha avanzado en la redacción de borradores relativos a la política de gestión documental,

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaría General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	33/191



el esquema corporativo de metadatos y la definición de los tipos y subtipos documentales conforme al Esquema Nacional de Interoperabilidad. Estos trabajos han permitido establecer una base documental inicial que deberá ser revisada y completada en profundidad durante 2026.

Qué se ha hecho

- Definición del alcance del proyecto y de sus objetivos en materia de gestión documental.
- Elaboración de un primer borrador de la política de gestión documental de la Corporación.
- Redacción preliminar del Esquema de Metadatos corporativo.
- Identificación inicial de los tipos y subtipos documentales conforme al Esquema Nacional de Interoperabilidad.
- Inicio del análisis de aspectos organizativos vinculados a las competencias en materia de gestión documental.

Qué impacto tiene

- Permite sentar las bases para un modelo corporativo de organización y clasificación documental.
- Avanza en la adaptación del Cabildo a los requisitos del Esquema Nacional de Interoperabilidad.
- Genera una base documental inicial sobre la que desarrollar la política definitiva.

Qué abre para 2026

- Revisión en profundidad y desarrollo completo de los documentos elaborados.
- Consenso con los servicios de la Corporación sobre aspectos concretos de la política de gestión documental.
- Finalización de la propuesta de política de gestión documental del Cabildo.
- Continuación del desarrollo del esquema de metadatos y de la tipología documental corporativa.

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	34/191	

P3.14. Generación automatizada de pliegos

Descripción general del avance

Se ha avanzado en la definición documental inicial orientada a habilitar un sistema de automatización de pliegos administrativos. El trabajo realizado establece el marco funcional mínimo para abordar fases posteriores de diseño e implementación.

Qué se ha hecho

- Trabajo documental previo recogido en la ficha PM².
- Definición funcional inicial.

Qué impacto tiene

- Aumenta la eficiencia en procesos de contratación.

Qué abre para 2026

- Desarrollo de módulos automatizados.

P3.17 Implantación de la Dirección por Objetivos (DPO)

Descripción general del avance

Durante 2025 se ha completado prácticamente en su totalidad la implantación del sistema de Dirección por Objetivos en el Cabildo Insular de Tenerife. Se ha definido y aprobado formalmente el modelo, se han aprobado los objetivos corporativos 2025-2026 y se ha desarrollado el primer ciclo completo de definición de objetivos por parte de los Servicios. Asimismo, se ha puesto en funcionamiento la herramienta tecnológica de soporte y se han realizado acciones de difusión y capacitación dirigidas a los órganos directivos y Jefaturas de Servicio. Aunque se produjeron algunos retrasos puntuales en el cronograma, el sistema se encuentra implantado y operativo.

Qué se ha hecho

- Diseño técnico y aprobación formal del modelo de Dirección por Objetivos por el Consejo de Gobierno Insular.
- Aprobación de los objetivos corporativos para el periodo 2025-2026.
- Desarrollo de acciones de difusión y capacitación dirigidas a órganos directivos y Jefaturas de Servicio.

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	35/191	

- Implantación del primer ciclo de definición de objetivos con la participación de los 65 Servicios de la Corporación.
- Desarrollo y puesta en funcionamiento de la herramienta tecnológica de soporte al sistema DPO.

Qué impacto tiene

- Introduce un modelo de gestión pública orientado a resultados y basado en objetivos medibles.
- Mejora la capacidad de planificación, seguimiento y evaluación de la actividad administrativa.
- Refuerza la transparencia, la rendición de cuentas y la eficiencia organizativa.

Qué abre para 2026

- Introducción de mejoras y ajustes en el modelo a partir de la experiencia del primer ciclo de aplicación.
- Evolución y mejora de la plataforma tecnológica de soporte al sistema DPO.
- Refuerzo de las acciones formativas dirigidas a responsables de Servicio y personal clave.
- Seguimiento y evaluación del funcionamiento del sistema y del grado de satisfacción de los usuarios.

P3.18 Gestión de criterios comunes en la Dirección Insular de Hacienda

Descripción general del avance

Durante 2025 se han desarrollado actuaciones de coordinación entre los distintos órganos de la Dirección Insular de Hacienda con el objetivo de analizar y aproximar criterios técnicos en materias clave como contratos menores, financiación afectada y gestión de subvenciones. Aunque inicialmente se planteó como un proyecto estructurado, en la práctica las actuaciones se han materializado principalmente a través de reuniones técnicas de coordinación entre los servicios implicados. Estas reuniones han permitido identificar diferencias de criterio y avanzar en la reflexión conjunta sobre posibles criterios comunes, especialmente en el contexto de la implantación del nuevo sistema de gestión contable.

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	36/191



Qué se ha hecho

- Realización de reuniones de coordinación entre los servicios implicados de la Dirección Insular de Hacienda.
- Análisis conjunto de criterios técnicos aplicados en materias como contratos menores, financiación afectada y subvenciones.
- Identificación de diferencias de interpretación o aplicación entre los distintos órganos implicados.
- Intercambio de información técnica entre Intervención, Contabilidad, Tesorería y Presupuesto.

Qué impacto tiene

- Favorece la coordinación técnica entre los distintos órganos de la Dirección Insular de Hacienda.
- Permite identificar divergencias de criterio que pueden afectar a la gestión administrativa y contable.
- Contribuye a preparar el terreno para una aplicación más coherente de los procedimientos en el nuevo sistema contable.

Qué abre para 2026

- Posible consolidación de criterios comunes en los ámbitos analizados.
- Continuación de los espacios de coordinación técnica entre los servicios implicados.
- Integración progresiva de los criterios acordados en la operativa del nuevo sistema de gestión contable.

Síntesis de avance del Eje 3

El Eje 3 del Plan de Modernización ha avanzado en la **definición de marcos organizativos y metodológicos orientados a mejorar la gestión interna de la Intitución**. En particular, **se ha implantado el sistema de Dirección por Objetivos, estableciendo un modelo de gestión orientado a resultados que ya se encuentra operativo para el ciclo 2025-2026 y que ha implicado a la totalidad de los Servicios del Cabildo**. Paralelamente, se han iniciado los trabajos para **definir la política corporativa de gestión documental, elaborando los primeros borradores de los instrumentos necesarios** para ordenar la organización y clasificación de la

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaría General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	37/191	

documentación administrativa conforme al Esquema Nacional de Interoperabilidad. Asimismo, **se han desarrollado espacios de coordinación técnica dentro de la Dirección Insular de Hacienda** para analizar y aproximar criterios en ámbitos clave de gestión. En conjunto, las actuaciones realizadas **han permitido sentar las bases de un modelo organizativo más estructurado, orientado a resultados y apoyado en criterios técnicos comunes.**

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

Este eje se orienta a **reforzar la seguridad jurídica y la digitalización del expediente administrativo**, aportando mayor trazabilidad y eficiencia en los procesos de defensa jurídica y gestión interna.

P4.1 Gestión del conocimiento jurídico/económico

Descripción general del avance

Durante 2025 se han realizado los trabajos preparatorios para la implantación de las herramientas de gestión y difusión del conocimiento jurídico interno del Cabildo, centrados en la creación del repositorio normativo y del foro jurídico. En el caso del repositorio, se ha completado la identificación y clasificación de la normativa corporativa, así como su contraste con los servicios gestores y el análisis de posibles necesidades de actualización normativa. Paralelamente, se han creado los entornos tecnológicos que alojarán tanto el repositorio como el foro jurídico, optándose finalmente por una solución basada en SharePoint. Ambos entornos se encuentran en fase de prueba con usuarios internos antes de su difusión general en 2026.

Qué se ha hecho

- Identificación y clasificación inicial de la normativa del Cabildo (ordenanzas, reglamentos, circulares e instrucciones).
- Consulta a los servicios gestores para verificar y completar la recopilación normativa.
- Análisis de posibles necesidades de actualización normativa y valoración de textos refundidos.

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	38/191



- Creación del entorno tecnológico del repositorio normativo en SharePoint.
- Diseño del entorno del foro jurídico, incluyendo los espacios de consulta y novedades jurídicas.

Qué impacto tiene

- Permite ordenar y sistematizar el conocimiento jurídico interno de la Corporación.
- Facilita el acceso a normativa corporativa actualizada por parte del personal del Cabildo.
- Sienta las bases para un espacio colaborativo de intercambio jurídico entre servicios.

Qué abre para 2026

- Publicación del repositorio normativo para todo el personal de la Corporación.
- Lanzamiento del foro jurídico como espacio de consulta e intercambio entre servicios gestores.
- Incorporación progresiva de contenidos normativos revisados y actualizados.
- Recogida de sugerencias y evolución de las herramientas en función de la experiencia de uso.

P4.2 Normalización de plantillas y generación automática de documentos en procedimientos de subvenciones, becas y ayudas

Descripción general del avance

Durante 2025 se han iniciado los trabajos para normalizar y automatizar la generación de documentos en los procedimientos de subvenciones, becas y ayudas. El proyecto ha comenzado con la constitución de un grupo de trabajo interdepartamental y la revisión completa de los documentos que conforman este tipo de expedientes. A partir de este análisis se ha elaborado un inventario de plantillas susceptibles de normalización y se han comenzado a desarrollar las primeras plantillas prioritarias. Paralelamente, se están analizando los metadatos necesarios y se prevé iniciar pruebas técnicas en el entorno de preproducción del gestor de expedientes.

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaría General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	39/191



Qué se ha hecho

- Constitución de un grupo de trabajo con participación de distintos servicios gestores y áreas técnicas del Cabildo.
- Revisión y análisis de los documentos que conforman los expedientes de ayudas, becas y subvenciones.
- Elaboración de un inventario de plantillas susceptibles de normalización.
- Desarrollo inicial de las primeras plantillas prioritarias, entre ellas el informe-propuesta de aprobación de bases y convocatoria y el anuncio de subsanación.
- Realización de cinco reuniones de trabajo para revisar las plantillas y consensuar su estructura.

Qué impacto tiene

- Permite avanzar hacia una mayor homogeneización documental en los procedimientos de subvenciones.
- Facilita la futura automatización de la generación de documentos dentro del gestor de expedientes.
- Mejora la coordinación entre los servicios implicados en la tramitación de estas convocatorias.

Qué abre para 2026

- Validación jurídica de las plantillas prioritarias por parte de Vicesecretaría General e Intervención.
- Desarrollo de nuevas plantillas vinculadas al expediente de subvenciones (oficios al BOP, extractos de convocatoria, informes del órgano instructor, entre otras).
- Definición de metadatos y pruebas de automatización en el gestor de expedientes.
- Inicio de pruebas técnicas en el entorno de preproducción y posterior despliegue progresivo de las plantillas normalizadas.

P4.3 Actualización y mejora del registro de contratos

Descripción general del avance

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	40/191



Durante 2025 se han desarrollado los trabajos de análisis y preparación necesarios para mejorar el registro de contratos del Cabildo y su integración con el gestor de expedientes electrónico. En primer lugar, se ha finalizado el análisis del proceso de formalización de contratos, identificando aspectos de mejora en la gestión de la información contractual. Paralelamente, se están desarrollando cambios en el gestor de expedientes orientados a facilitar la interoperabilidad con la plataforma de contratación y mejorar la estructura de datos asociados a los contratos. Estos avances permitirán mejorar la trazabilidad y disponibilidad de la información contractual dentro de los sistemas corporativos.

Qué se ha hecho

- Finalización del análisis del proceso de formalización de contratos.
- Desarrollo de cambios en el gestor de expedientes para facilitar la importación de contratos desde la plataforma de contratación.
- Introducción de mejoras estructurales en el gestor para almacenar información adicional del contrato y controlar los campos obligatorios en cada fase (licitación, adjudicación y formalización).
- Desarrollo de mejoras para relacionar automáticamente los acuerdos de Secretaría con los contratos correspondientes.
- Avance en el diseño de la futura tarea de formalización de contratos y del propio registro de contratos.

Qué impacto tiene

- Reduce duplicidades en la gestión de la información contractual entre sistemas.
- Mejora la trazabilidad y disponibilidad de los datos asociados a los contratos.
- Sienta las bases para una gestión más estructurada del registro de contratos.

Qué abre para 2026

- Finalización de las mejoras estructurales en el gestor de expedientes necesarias para completar el registro de contratos.
- Implantación definitiva de la tarea de formalización de contratos en el gestor.

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	41/191



- Consolidación de la interoperabilidad entre el gestor de expedientes y la plataforma de contratación.

P4.12 Metodología del Gestor de Expedientes

Descripción general del avance

Durante 2025 se han desarrollado diversas actuaciones orientadas a mejorar el funcionamiento y la metodología del Gestor de Expedientes del Cabildo. Los trabajos se han centrado en analizar las necesidades de los servicios gestores, introducir mejoras funcionales en la herramienta y avanzar en su integración con otros sistemas corporativos, especialmente con el nuevo sistema de gestión contable. Asimismo, se ha trabajado en la definición del modelo de seguridad del gestor y en la incorporación de nuevos procedimientos y funcionalidades que permitan ampliar su uso dentro de la Corporación. Aunque la mayoría de los hitos previstos han registrado avances significativos, algunos desarrollos concretos quedarán para su continuación en 2026.

Qué se ha hecho

- Realización de reuniones con distintos servicios gestores para recoger incidencias, necesidades y propuestas de mejora del Gestor de Expedientes.
- Definición funcional del modelo de seguridad del gestor, analizando roles, permisos, auditoría de actividad y tratamiento de expedientes con datos sensibles.
- Desarrollo de mecanismos de interoperabilidad con el nuevo sistema contable mediante API REST e integración de los flujos de fiscalización y contabilización.
- Implantación del módulo de fiscalización previa con las nuevas fichas de requisitos básicos para Intervención.
- Incorporación de nuevas funcionalidades para Tesorería y desarrollo de procedimientos vinculados al ámbito de Turismo, incluyendo trabajos para integrar la información del aplicativo ESTUR.

Qué impacto tiene

- Mejora el funcionamiento del Gestor de Expedientes y su adaptación a las necesidades de los servicios gestores.

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	42/191



- Facilita la integración del gestor con el nuevo sistema de gestión contable del Cabildo.
- Amplía el alcance del gestor mediante la incorporación de nuevos procedimientos y funcionalidades.

Qué abre para 2026

- Implantación de la estructura de carpetas en expedientes de contratación.
- Desarrollo del trámite de devolución de garantías en contratos.
- Elaboración de la evaluación de impacto en protección de datos para expedientes con información sensible.
- Continuación de la incorporación de procedimientos y mejoras funcionales en el Gestor de Expedientes.

P4.14 Creación del catálogo de procedimientos

Descripción general del avance

Durante 2025 se han desarrollado los trabajos de inventario, análisis y clasificación de los procedimientos disponibles en la sede electrónica y en la web del Cabildo, con el objetivo de sentar las bases para la creación de un catálogo de procedimientos accesible para la ciudadanía. Tras detectar las limitaciones de la Base de Datos de Procedimientos (BDP) como punto de partida del proyecto, se decidió orientar los trabajos hacia el análisis de la información publicada en la sede electrónica. A partir de este enfoque se han identificado redundancias, procedimientos susceptibles de simplificación y oportunidades de mejora en la forma en que los trámites se presentan a la ciudadanía.

Qué se ha hecho

- Realización de un inventario exhaustivo de los procedimientos administrativos disponibles en la sede electrónica y en la web del Cabildo.
- Clasificación preliminar de cientos de trámites y detección de redundancias, procedimientos excesivamente específicos o susceptibles de simplificación.

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	43/191



- Análisis de los procedimientos desde la perspectiva de la ciudadanía, revisando descripciones, requisitos, documentación y formularios asociados.
- Utilización de herramientas de análisis de datos (cuadro de mandos Power BI) para estudiar el volumen de solicitudes y el uso del trámite de “solicitud general”.
- Desarrollo de una versión inicial del catálogo de procedimientos organizada por bloques temáticos.

Qué impacto tiene

- Mejora el conocimiento y la organización de los procedimientos disponibles en la sede electrónica.
- Permite identificar oportunidades de simplificación y mejora en la accesibilidad de los trámites para la ciudadanía.
- Sienta las bases para un catálogo de procedimientos más claro y estructurado.

Qué abre para 2026

- Continuación del proceso de simplificación y optimización de procedimientos en colaboración con los servicios gestores.
- Extensión del análisis a ámbitos pendientes como movilidad y convocatorias de subvenciones.
- Evolución del catálogo de procedimientos y desarrollo de nuevas fases de integración y mantenimiento del sistema.

P4.15. Implantación del gestor de expedientes en Defensa Jurídica

Descripción general del avance

En 2025 se han realizado avances funcionales orientados a la implantación del gestor de expedientes en el área de Defensa Jurídica. Se han documentado configuraciones, flujos operativos y adaptaciones funcionales mínimas, constituyendo una base sólida para continuar la implantación en 2026.

Qué se ha hecho

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaría General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	44/191	

- Avances documentados en configuración y adaptación funcional.

Qué impacto tiene

- Mejora la trazabilidad jurídica interna.

Qué abre para 2026

- Consolidación del modelo en 2026.

Síntesis de avance del Eje 4

El Eje 4 del Plan de Modernización **ha avanzado en la mejora de las herramientas y metodologías de gestión administrativa del Cabildo, con especial foco en la digitalización de procesos, la homogeneización documental y la mejora del acceso a la información corporativa.** En este marco **se han desarrollado iniciativas para ordenar y difundir el conocimiento jurídico interno**, normalizar documentos administrativos en procedimientos de subvenciones y reforzar la gestión contractual y la operativa del gestor de expedientes. Asimismo, se han iniciado trabajos orientados a **mejorar la accesibilidad y simplificación de los procedimientos administrativos a través del desarrollo de un catálogo de procedimientos.** En conjunto, las actuaciones realizadas han permitido **avanzar en la mejora de la eficiencia administrativa y en la consolidación de herramientas digitales** que faciliten el trabajo de los servicios y la relación con la ciudadanía.

4.5 Eje 5. Transformación y Modernización Digital

El eje 5 **impulsa la modernización de las infraestructuras digitales y los servicios TI corporativos**, reforzando la capacidad tecnológica del Cabildo y mejorando la experiencia de los usuarios internos.

P5.6. Nuevo modelo digital de puesto de trabajo

Descripción general del avance

El proyecto ha avanzado en la preparación y despliegue progresivo del modelo digital de puesto de trabajo, consolidando actuaciones orientadas a mejorar la experiencia tecnológica del personal del Cabildo.

Qué se ha hecho

- Avances en el despliegue progresivo.

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	45/191



Qué impacto tiene

- Mejora la experiencia del empleado.

Qué abre para 2026

- Continuación del despliegue y ampliación de capacidades.

P5.17. Actualización de bases de datos SQL/PostgreSQL

Descripción general del avance

Se han documentado avances técnicos relativos a la actualización de las bases de datos corporativas, estableciendo el marco técnico necesario para futuras fases de consolidación y mejora.

Qué se ha hecho

- Avances técnicos documentados.

Qué impacto tiene

- Mejora la estabilidad y seguridad de los sistemas.

Qué abre para 2026

- Continuación del proceso de actualización y optimización.

P5.18. Gestor de contraseñas

Descripción general del avance

El proyecto ha avanzado en la definición funcional y en los preparativos de implementación del gestor de contraseñas corporativo, orientado a reforzar la seguridad operativa del Cabildo.

Qué se ha hecho

- Definición funcional y avances en la implementación.

Qué impacto tiene

- Refuerza la seguridad operativa del Cabildo.

Qué abre para 2026

- Implantación y despliegue progresivo.

P5.19. Revisión del catálogo de servicios TI

Descripción general del avance

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	46/191



Durante 2025 se ha revisado en profundidad el catálogo de servicios TI, reorganizando y actualizando su estructura para alinearla con los servicios realmente prestados y mejorar la coherencia interna del modelo.

Qué se ha hecho

- Revisión completa del catálogo.
- Reorganización documental de servicios.

Qué impacto tiene

- Aporta claridad y facilita la planificación.

Qué abre para 2026

- Consolidación del catálogo y definición de modelos de servicio.

Síntesis de avance del Eje 5

El Eje 5 del Plan de Modernización **ha avanzado en el fortalecimiento de las infraestructuras tecnológicas y en la mejora de los servicios digitales corporativos del Cabildo**. Las actuaciones se han centrado en el **despliegue progresivo del nuevo modelo digital de puesto de trabajo, la actualización de las bases de datos corporativas y el refuerzo de la seguridad operativa mediante la preparación del gestor de contraseñas**. Paralelamente, se **ha revisado y reorganizado el catálogo de servicios TI** con el objetivo de alinearlo con los servicios realmente prestados y mejorar la planificación tecnológica. En conjunto, estos **avances permiten consolidar las bases técnicas y organizativas necesarias para seguir impulsando la transformación digital de la Institución en los próximos ejercicios**.

5. Visión del año 2025

El ejercicio 2025 ha permitido avanzar en la consolidación del modelo de modernización del Cabildo Insular de Tenerife, integrando el trabajo desarrollado por las áreas a lo largo del año con la labor de ordenación y estructuración metodológica impulsada en el último trimestre por la Oficina de Gestión de Proyectos (OGP)

El resultado es un portafolio más claro, más coherente y mejor preparado para afrontar el ciclo 2026.

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	47/191



5.1 Estado general del portafolio del Plan de Modernización

Durante 2025, el conjunto de proyectos incluidos en el Plan de Modernización ha mostrado niveles de avance heterogéneos, reflejando la diversidad de áreas, ámbitos funcionales y estados de madurez.

El **análisis del portafolio realizado** por la OGP pone de manifiesto **varios aspectos clave**:

- Existía una elevada dispersión documental entre proyectos, con diferencias notables en grado de detalle, alcance definido y estado de actualización de la información.
- La clasificación y estructura del portafolio no era homogénea, lo que dificultaba la comprensión global del Plan y su seguimiento ejecutivo.
- Los proyectos activos presentaban avances significativos en distintos grados, especialmente en ámbitos como administración electrónica, eficiencia interna, uso del dato y despliegues tecnológicos.
- Una parte del repositorio acumulaba proyectos heredados sin información suficiente, duplicidades o no vigentes, creando ruido en la gestión.
- Los ejes estratégicos han avanzado de manera desigual, pero todos presentan progresos documentados en sus ámbitos correspondientes.

El trabajo consolidado del año permite disponer ahora de una visión ordenada y estructurada de los proyectos, de su estado real y de su encaje dentro del marco estratégico del Plan.

5.2 Aportación de la OGP al cierre del año

Desde septiembre de 2025, la OGP **ha centrado sus esfuerzos en consolidar la estructura metodológica del Plan**, ordenando la información existente, revisando y homogeneizando la documentación de los proyectos y estableciendo criterios comunes para su clasificación y seguimiento. Esta labor complementa el trabajo funcional desarrollado por las áreas y permite disponer de un marco más claro y estable para la gestión del Plan.

Entre las principales contribuciones destacan:

- Homogeneización de plantillas ACP/PGP, lo que permite disponer de fichas consistentes y comparables entre proyectos.

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaría General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	48/191



- Revisión transversal de todas las fichas PM² para ajustar su contenido, depurar duplicidades y clarificar alcance y estado.
- Estructuración del portafolio mediante criterios comunes, facilitando la lectura por ejes estratégicos, estado y avance.
- Depuración del repositorio de proyectos, identificando iniciativas no vigentes, duplicadas o carentes de utilidad operativa.
- Clarificación de dependencias y relaciones entre proyectos, lo que contribuye a identificar riesgos organizativos y responsabilidades.
- Establecimiento de una base para el reporting periódico, orientado a mejorar la comunicación hacia órganos de dirección y responsables de área.
- Preparación para la construcción de indicadores en 2026, mediante el diseño de campos mínimos y criterios homogéneos.

Estas actuaciones no sustituyen el avance técnico de los proyectos, sino que permiten ordenar, interpretar y dar valor institucional a lo ya realizado, reforzando la gobernanza del Plan.

5.3 Principales retos identificados durante 2025

El análisis consolidado del año revela una serie de **retos transversales que han condicionado el ritmo y la calidad de la ejecución:**

- Variabilidad en el nivel de madurez de los proyectos, con diferencias significativas entre áreas.
- Dispersión y falta de homogeneidad documental, especialmente en proyectos heredados o en fases tempranas.
- Necesidad de clarificar roles y responsabilidades, tanto en la ejecución como en la supervisión funcional.
- Dependencia de información distribuida entre múltiples servicios, lo que ralentiza la consolidación y dificulta la trazabilidad.
- Ausencia inicial de un modelo de reporting estructurado, lo que hacía complejo valorar el avance real del Plan.
- Necesidad de reforzar la gobernanza del dato, especialmente en ámbitos donde convergen procesos, tecnologías y planificación.

Estos retos han sido abordados parcialmente durante 2025, pero requerirán continuidad en 2026 para garantizar su consolidación.

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	49/191	

5.4 Aprendizajes estructurales para el ciclo 2026

El cierre del ejercicio permite **extraer una serie de aprendizajes clave** para mejorar la ejecución y seguimiento del Plan en el nuevo ciclo:

- La estandarización metodológica es imprescindible para garantizar coherencia y trazabilidad entre proyectos.
- La calidad del dato es un elemento crítico para la toma de decisiones informadas; su homogeneización debe continuar.
- La simplificación documental facilita el trabajo de las áreas, reduce la carga administrativa y mejora la gobernanza.
- La visión integrada del portafolio permite priorizar, identificar dependencias y anticipar riesgos institucionales.
- La cercanía, flexibilidad y disponibilidad de la OGP facilita la transición cultural al uso de las herramientas de gestión de proyectos.

La experiencia de 2025 constituye, por tanto, una base sólida para el despliegue maduro del Plan de Modernización en 2026, con un marco más definido, procesos más homogéneos y herramientas mejor alineadas con las necesidades estratégicas del Cabildo.

6. Recomendaciones clave para 2026

Con base en el análisis del portafolio, la documentación revisada y la experiencia acumulada durante 2025, se proponen las siguientes recomendaciones para el ciclo 2026, orientadas a reforzar la continuidad del Plan, mejorar su gobernanza y facilitar su ejecución:

1. Mantener y reforzar la homogeneidad documental

Continuar utilizando el modelo ACP/PGP, las plantillas unificadas y los criterios comunes de clasificación permitirá evitar la dispersión documental y garantizar un lenguaje compartido entre servicios.

2. Consolidar el modelo de reporting institucional

La estructura desarrollada durante 2025 permite avanzar hacia un modelo de seguimiento más periódico, homogéneo y orientado a la toma de decisiones. Su despliegue en 2026 contribuirá a estabilizar la gobernanza del Plan y mejorar su comunicación interna y externa.

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	50/191



3. Completar la definición de indicadores de seguimiento

El trabajo iniciado en 2025 habilita comenzar a definir indicadores mínimos para la medición del progreso en 2026, especialmente en ejes relacionados con eficiencia interna, digitalización y servicio público.

4. Continuar la depuración y actualización del repositorio de proyectos

Los proyectos heredados, duplicados o sin vigencia deben seguir siendo identificados para mantener un portafolio limpio, operativo y alineado con las prioridades reales del Cabildo.

5. Reforzar la coordinación entre áreas en proyectos transversales

Especialmente en ámbitos vinculados a administración electrónica, uso del dato e infraestructuras TI, donde las dependencias interdepartamentales pueden generar cuellos de botella si no existe claridad operativa y responsable.

6. Impulsar la integración tecnológica y la calidad del dato

Los avances en proyectos vinculados al uso del dato, administración electrónica e infraestructuras digitales establecen un marco favorable para consolidar servicios más integrados, procesos más eficientes y una mayor capacidad analítica.

7. Mejorar la comunicación institucional del Plan de Modernización

Se recomienda avanzar en mecanismos que permitan centralizar y difundir de forma clara las iniciativas y avances del Plan, facilitando su comprensión por parte de los servicios y de la ciudadanía. En este contexto se enmarca el desarrollo del Portal de Modernización actualmente en preparación.

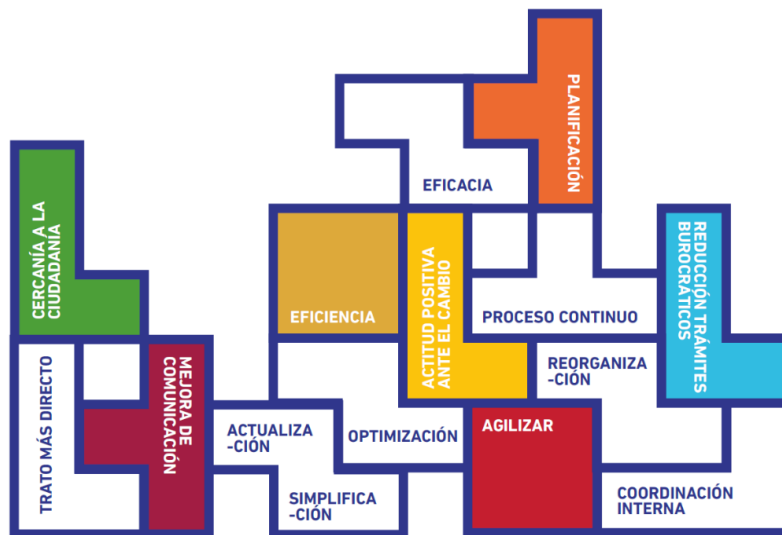
8. Avanzar en la priorización estratégica del portafolio

La consolidación metodológica alcanzada en 2025 permite comenzar a trabajar en la identificación de iniciativas prioritarias, facilitando una planificación más realista de recursos y una ejecución más eficaz del Plan.

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	51/191



Transformación Digital PLAN ANUAL 2026



Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	52/191





ÍNDICE

1. RESUMEN EJECUTIVO.....	3
1.1 Contexto estratégico y marco de referencia.....	4
1.2 Plan de Acción y enfoque participativo.....	4
1.3 Objetivos estratégicos de la Estrategia de Modernización.....	4
1.4 Ejes de actuación de la Estrategia.....	5
1.5 Naturaleza, ámbito y vigencia del Plan Anual 2026.....	5
1.6 Enfoque metodológico y principios de gestión.....	5
1.7 Elaboración y contenido del Plan Anual 2026.....	6
2 PROYECTOS.....	8

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaría General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	53/191



1. Resumen ejecutivo

El Cabildo de Tenerife impulsa el **Plan Anual 2026 de la Estrategia de Modernización 2024-2028** como instrumento clave para **consolidar la transformación institucional** iniciada en ejercicios anteriores y **reforzar la capacidad de la organización para responder de forma eficaz, transparente y sostenible a las necesidades de la ciudadanía**.

La Estrategia de Modernización constituye el marco estratégico que orienta la evolución del Cabildo en un contexto caracterizado por el **incremento de la complejidad administrativa, la aceleración de la transformación digital y la creciente exigencia de resultados medibles en la gestión pública**. En este escenario, el Plan Anual 2026 se concibe como una **herramienta de gobierno que permite traducir los objetivos estratégicos en actuaciones concretas, planificadas y sometidas a seguimiento sistemático**.

El diseño del Plan Anual 2026 se apoya en la **consolidación de los avances alcanzados durante el periodo 2020-2023** y, especialmente, en la **experiencia derivada de la ejecución y seguimiento del Plan Anual 2025**. Este trabajo previo ha permitido **reforzar el modelo de planificación y control, avanzar hacia una gestión más homogénea y trazable, y mejorar la capacidad institucional para disponer de información fiable orientada a la toma de decisiones**.

El Plan Anual 2026 articula un conjunto de actuaciones alineadas con los objetivos estratégicos de la Estrategia de Modernización, estructuradas conforme a los **cinco ejes de actuación definidos**. Asimismo, refuerza el enfoque de seguimiento, evaluación y rendición de cuentas, consolidando un modelo de ejecución orientado a resultados y a la generación de valor público.

El objeto del presente documento es detallar el contenido del **plan anual** para el ejercicio 2026, en el que se ha incluido un conjunto de **73 proyectos**, distribuidos entre las distintas líneas de actuación, tal y como se muestra en la siguiente figura.

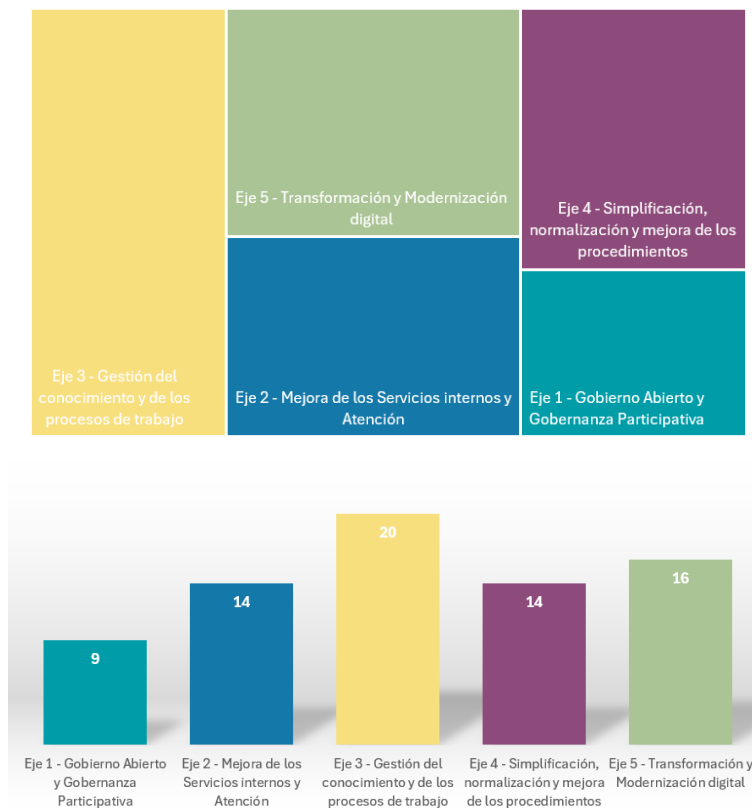


Figura. Número de proyectos por eje estratégico de actuación en el plan anual 2026

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	54/191	

1.1 Contexto estratégico y marco de referencia

El Cabildo de Tenerife impulsa la Estrategia de Modernización 2024–2028 como el marco de referencia que orienta la transformación de la organización y la mejora sostenida de los servicios públicos. **Esta Estrategia define una hoja de ruta integral alineada con los principales marcos europeos, nacionales y regionales en materia de digitalización, modernización administrativa y buen gobierno.**

La Estrategia se apoya en la evaluación de los avances alcanzados durante el periodo 2020–2023, etapa en la que se desarrollaron iniciativas relevantes en materia de digitalización, mejora de procesos y fortalecimiento organizativo. El análisis de resultados ha permitido identificar aprendizajes, corregir ineficiencias y ajustar prioridades, sentando las bases de un enfoque más integrado, gobernado y orientado a resultados.

La **Estrategia de Modernización 2024–2028** se concibe como un **proceso de continuidad y evolución, que capitaliza el conocimiento acumulado y orienta los esfuerzos institucionales hacia un modelo de gestión pública más eficiente, transparente y centrado en la ciudadanía.**

1.2 Plan de Acción y enfoque participativo

La Estrategia de Modernización se despliega a través de un **Plan de Acción estructurado**, que recoge el conjunto de actuaciones necesarias para alcanzar los objetivos estratégicos definidos. Este Plan de Acción ha sido configurado a partir de un **proceso participativo**, en el que han intervenido activamente el personal del Cabildo de Tenerife y de su Sector Público Insular, permitiendo identificar necesidades reales, prioridades operativas y ámbitos de mejora desde una perspectiva transversal.

Las actuaciones inicialmente identificadas en este proceso participativo han sido posteriormente analizadas y concretadas de forma conjunta con los responsables de los distintos servicios y áreas, asegurando la viabilidad técnica y organizativa de las iniciativas, así como su alineamiento con los objetivos estratégicos del Cabildo. **Este enfoque colaborativo refuerza la apropiación interna de la Estrategia y contribuye a una ejecución más eficaz y coordinada de las actuaciones previstas.**

El resultado es un **Plan de Acción coherente, realista y alineado con la capacidad operativa de la organización, que permite avanzar de forma progresiva y ordenada en el proceso de modernización.**

1.3 Objetivos estratégicos de la Estrategia de Modernización

Todas las actuaciones incluidas en la Estrategia de Modernización contribuyen de manera directa al cumplimiento de los siguientes **objetivos estratégicos**, que actúan como eje vertebrador de la planificación y como referencia para la evaluación de resultados:

1. **Mejorar la calidad de los servicios públicos**, reforzando la orientación a la ciudadanía y asegurando una prestación eficaz, accesible y alineada con sus necesidades.
2. **Reducir los tiempos de tramitación**, mediante la optimización de procesos y el uso eficiente de las tecnologías digitales.
3. **Disminuir las cargas administrativas**, tanto para la ciudadanía como para el propio personal del Cabildo, promoviendo procedimientos más simples y racionalizados.
4. **Incrementar la transparencia de la actividad del Cabildo**, facilitando el acceso a la información pública y reforzando la rendición de cuentas.
5. **Fomentar la participación activa y la colaboración del personal**, impulsando una cultura organizativa orientada a la mejora continua y al trabajo colaborativo.
6. **Desarrollar las capacidades internas necesarias para gestionar la modernización**, fortaleciendo las competencias, el conocimiento y las herramientas de gestión.

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	55/191	

Estos objetivos permiten evaluar de forma sistemática el impacto de la Estrategia y garantizan que las actuaciones ejecutadas generen valor público tangible.

1.4 Ejes de actuación de la Estrategia

Con el fin de estructurar y ordenar las iniciativas previstas, la Estrategia de Modernización se articula en **cinco ejes de actuación**, que agrupan las actuaciones por ámbitos homogéneos y facilitan su seguimiento y control.

Eje 1. Gobierno Abierto y Gobernanza Participativa

Este eje se orienta a mejorar los niveles de transparencia y acceso a la información pública, fortaleciendo los espacios de participación y colaboración, y garantizando la integridad y eficiencia de los procesos de gobierno. El objetivo es reforzar la confianza de la ciudadanía en la institución y promover una gestión pública abierta y responsable.

Eje 2. Mejora de los Servicios Internos y de Atención a la Ciudadanía

Este eje persigue consolidar una cultura de mejora continua en la prestación de los servicios públicos, reforzando la orientación a la ciudadanía y la excelencia en la gestión. Se centra en garantizar que los servicios respondan de forma eficaz a las expectativas y necesidades de la sociedad, optimizando la organización interna y los canales de atención.

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

El objetivo de este eje es potenciar el capital intelectual del Cabildo, transformando el conocimiento, la información y la experiencia del personal en valor público. Incluye actuaciones orientadas a la mejora de la capacitación, la formación y la adaptación del personal a los nuevos requerimientos de los servicios públicos, así como a la evolución de la estructura organizativa como soporte de la actividad.

Eje 4. Simplificación, Normalización y Mejora de los Procedimientos

Este eje se centra en facilitar la interacción con la ciudadanía, empresas y asociaciones, implantando la reducción de cargas administrativas y de tiempos de tramitación como una disciplina de mejora continua. La aplicación de las tecnologías digitales se concibe como un medio para incrementar la accesibilidad, la facilidad de uso y la eficiencia en el funcionamiento interno.

Eje 5. Transformación y Modernización Digital

Este eje integra la innovación y las capacidades tecnológicas necesarias para apoyar el conjunto de la Estrategia, garantizando la seguridad, la accesibilidad y la sostenibilidad de los recursos digitales. La transformación digital se aborda como un habilitador transversal que impulsa el resto de ejes y permite escalar las mejoras de forma sostenida.

1.5 Naturaleza, ámbito y vigencia del Plan Anual 2026

El Plan Anual 2026 desarrolla las **actuaciones previstas para el ejercicio correspondiente, en coherencia con los ejes de actuación y objetivos estratégicos de la Estrategia de Modernización 2024-2028**. Su ámbito de aplicación abarca al conjunto del Cabildo de Tenerife y a su Sector Público Insular, en función del alcance de cada actuación.

El Plan tendrá vigencia durante el ejercicio 2026, sin perjuicio de las adaptaciones que puedan derivarse de cambios organizativos, tecnológicos o normativos, manteniendo un enfoque flexible que permita ajustar las actuaciones cuando sea necesario.

1.6 Enfoque metodológico y principios de gestión

El desarrollo de las actuaciones incluidas en el Plan Anual 2026 se realizará mediante **metodologías de gestión de proyectos, haciendo uso de un marco metodológico común y adaptado a la realidad del Cabildo**. Este enfoque permite asegurar coherencia, trazabilidad y control en la ejecución de las iniciativas.

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	56/191	

El Plan se rige por los siguientes principios:

- **Transparencia.** Mejora e incremento de los niveles de transparencia y del acceso a la información, mediante la apertura de datos públicos y la reutilización de la información del sector público para promover la innovación y el desarrollo económico y social
- **Ética e integridad pública.** Fortalecimiento de la ética e integridad pública, mediante el establecimiento de mecanismos y procedimientos de rendición de cuentas.
- **Buen gobierno.** Actuar con eficacia, economía y eficiencia para satisfacer el interés general, con dedicación al servicio público, evitar cualquier conducta que sea contraria a la imparcialidad, lograr un trato igual y sin discriminaciones, actuar con diligencia y con una conducta digna y correcta, y asumir la responsabilidad de las decisiones y actuaciones propias.
- **Participación de la ciudadanía.** Creación de las condiciones que faciliten un incremento significativo en la participación de la ciudadanía en el diseño y formulación de las políticas y servicios públicos, fortaleciendo los espacios de participación ciudadana en los asuntos públicos y en la toma de decisiones que le atañen.
- **Accesibilidad y acceso a la información.** Adopción de las medidas necesarias para evitar dificultades derivadas por la brecha digital y social. Incorporación de las herramientas adecuadas, para garantizar la igualdad de trato y oportunidades de las personas con discapacidad. Facilitando así el acceso a la información y la participación de toda la ciudadanía.
- **Colaboración e innovación.** Promoción de espacios de cooperación entre los diversos actores, particularmente entre las Administraciones Públicas canarias, las instituciones académicas y la sociedad, incorporando el sector privado y al tejido asociativo para, conjuntamente y de forma colaborativa, diseñar, crear y, en su caso, coproducir servicios públicos generadores de valor público, económico y social.
- **Aprovechamiento del talento y conocimiento de empleadas/os públicos.** Impulso y desarrollo de espacios de trabajo colaborativo, y de difusión de la información, accesible al personal del ámbito de la Corporación, así como del Sector Público dependiente, que contribuya, desde la perspectiva interna, a reforzar y dinamizar la difusión y conocimiento de la información de interés del Cabildo, así como a fomentar cauces de participación ágiles.
- **Igualdad de género.** Implantando medidas e indicadores que garanticen la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres. Llevando a cabo las evaluaciones de impacto de género que permitan valorar y corregir en el caso de que afecten de manera desigual en la vida de hombres y mujeres.
- **Flexibilidad.** El plan ha de ser flexible para poder adaptarse a los cambios que se produzcan en las condiciones tecnológicas, económicas o sociales, produciéndose los ajustes necesarios para lograr los objetivos propuestos.
- **Capacitación del Empleado.** Para la consecución de los objetivos del Plan es necesario fomentar la capacitación y el desarrollo de los empleados/as para que dispongan de las competencias y conocimientos necesarios para implementar las acciones derivadas del plan.
- **Orientación a resultados.** El plan ha de tener como premisa la consecución de resultados tangibles y medibles, con indicadores claros para evaluar el progreso y el impacto de las medidas implementadas.

1.7 Elaboración y contenido del Plan Anual 2026

La elaboración del **Plan Anual 2026** ha seguido las fases establecidas en la **Estrategia de Modernización**:

- Identificación de necesidades y prioridades a partir del proceso participativo y del análisis de resultados del ejercicio anterior.
- Definición colaborativa de las actuaciones con los servicios implicados.
- Aprobación del Plan por los órganos de gobierno correspondientes, junto con el informe de seguimiento del ejercicio previo.

El contenido del **Plan Anual 2026** incluye el listado de proyectos y actuaciones correspondientes a la anualidad, con su información básica.

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	57/191	



La numeración de los proyectos incluidos en el presente documento mantiene la codificación establecida en el plan inicial de la Estrategia de Modernización 2024–2028, con el fin de garantizar la coherencia y trazabilidad del conjunto de actuaciones previstas durante el periodo de vigencia de la Estrategia.

En consecuencia, algunos proyectos cuya numeración se mantiene podrán ser desarrollados en anualidades posteriores. Asimismo, como resultado del proceso de análisis y de las necesidades detectadas durante la elaboración del Plan Anual 2026, se han incorporado nuevos proyectos que no figuraban en la planificación inicial y se ha optado por continuar en la enumeración de estos.

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaría General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	58/191	

2 Proyectos

Eje 1 Gobierno Abierto y Gobernanza Participativa

P1.1 Portal web Municipal: Gestión de consultas municipales

Necesidad			
La asistencia que el Cabildo presta a los municipios se gestiona actualmente a través de múltiples servicios y canales, lo que dificulta su seguimiento, trazabilidad y explotación de información. Se requiere un portal web municipal único que centralice consultas, servicios y trámites, permitiendo mejorar la eficiencia en la atención y la coordinación entre servicios del Cabildo.			
Responsable	Virginia Bonales		
Definición concreta del Alcance	El proyecto incluye el análisis y normalización de los servicios municipales prestados por el Cabildo, su publicación en un portal web específico y la implantación de un sistema de gestión de consultas mediante ticketing. Asimismo, contempla la configuración operativa de la herramienta, la elaboración de guías de uso y la puesta en marcha de un piloto antes de su despliegue definitivo		
Objetivos	- Centralizar en un único portal la asistencia y los servicios que el Cabildo presta a los municipios. - Implantar un sistema de ticketing que permita registrar, gestionar y resolver consultas municipales de forma trazable. - Mejorar la coordinación entre la OAIM y los servicios especializados que intervienen en la asistencia municipal. - Facilitar un canal digital único para la relación operativa entre municipios y Cabildo. - Promover el uso del portal como espacio de colaboración y mejora continua del servicio.		
Recursos necesarios	Mixto		
Servicios Colaboradores	Área de Transformación Digital		
Riesgos	Riesgo	Impacto	Medidas
	Gobernanza operativa no distribuida	Alto	• Definición de un modelo de gobernanza del portal .
	Baja adopción del canal municipal	Alto	• Declaración del canal como vía preferente .
	Desalineación entre portal web y herramienta de gestión	Medio	• Definición clara del flujo extremo a extremo (portal → ticket → respuesta).
	Sostenibilidad operativa a medio plazo	Medio	• Análisis periódico de carga de trabajo.
	Falta de respuesta de los Servicios / desactualización de trámites	Alto	• Definición de responsables funcionales por trámite .
	Baja usabilidad de la herramienta de tickets	Alto	• Diseño del flujo de uso centrado en el usuario.
Externalización	La herramienta de tickets en caso de que no pueda suministrarla directamente el área de transformación digital		

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg		Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno		Firmado	26/03/2026 13:03:47
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		Página	59/191



¿Dispone de Presupuesto en esta anualidad? ¿Contrato vigente?	NO																																												
Responsable contratación																																													
Dependencias otros proyectos o de otros servicios:	Si, puesto que el trabajo se efectuara desde la OAIM necesitando la conformidad de los servicios gestores y publicación por parte del órgano encargado de la página web del CIT. LA herramienta tendrá que ser desarrollada conjuntamente con el área de transformación digital.																																												
Cronología- Hitos	<table><tr><td>Hitos</td><td>T1</td><td>T2</td><td>T3</td><td>T4</td></tr><tr><td>Revisión y Validación del Catálogo de Procedimientos Municipales</td><td>X</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Diseño Funcional del Portal de Consultas Municipales</td><td>X</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Configuración del Backoffice y Sistema de Tickets</td><td></td><td>X</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Documentación Operativa y Guías de Trabajo</td><td></td><td></td><td>X</td><td></td></tr><tr><td>Piloto Controlado con Usuarios Reales</td><td></td><td>X</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Publicación del Portal y Adopción del Servicio</td><td></td><td></td><td>X</td><td></td></tr><tr><td>Reporting Estratégico y Seguimiento del Servicio</td><td></td><td></td><td></td><td>X</td></tr></table>					Hitos	T1	T2	T3	T4	Revisión y Validación del Catálogo de Procedimientos Municipales	X				Diseño Funcional del Portal de Consultas Municipales	X				Configuración del Backoffice y Sistema de Tickets		X			Documentación Operativa y Guías de Trabajo			X		Piloto Controlado con Usuarios Reales		X			Publicación del Portal y Adopción del Servicio			X		Reporting Estratégico y Seguimiento del Servicio				X
	Hitos	T1	T2	T3	T4																																								
	Revisión y Validación del Catálogo de Procedimientos Municipales	X																																											
	Diseño Funcional del Portal de Consultas Municipales	X																																											
	Configuración del Backoffice y Sistema de Tickets		X																																										
	Documentación Operativa y Guías de Trabajo			X																																									
	Piloto Controlado con Usuarios Reales		X																																										
	Publicación del Portal y Adopción del Servicio			X																																									
Reporting Estratégico y Seguimiento del Servicio				X																																									
Indicadores proyecto KPI's	Descripción																																												
	- Trámites municipales publicados - Actualización de trámites - Uso del canal oficial de tickets - Tiempo medio de resolución de tickets																																												
Indicadores éxito proyecto																																													
	<table><tr><td>Indicador</td><td>Método de medición</td></tr><tr><td>Publicación efectiva del portal</td><td>Revisión de los trámites publicados en el portal y validación por los servicios responsables.</td></tr><tr><td>Uso real del portal</td><td>Análisis comparativo del número de tickets registrados en el sistema frente a consultas realizadas por canales alternativos.</td></tr><tr><td>Mejora de la eficiencia en la atención</td><td>Comparativa de los tiempos medios de resolución de consultas antes y después de la implantación del sistema.</td></tr></table>					Indicador	Método de medición	Publicación efectiva del portal	Revisión de los trámites publicados en el portal y validación por los servicios responsables.	Uso real del portal	Análisis comparativo del número de tickets registrados en el sistema frente a consultas realizadas por canales alternativos.	Mejora de la eficiencia en la atención	Comparativa de los tiempos medios de resolución de consultas antes y después de la implantación del sistema.																																
Indicador	Método de medición																																												
Publicación efectiva del portal	Revisión de los trámites publicados en el portal y validación por los servicios responsables.																																												
Uso real del portal	Análisis comparativo del número de tickets registrados en el sistema frente a consultas realizadas por canales alternativos.																																												
Mejora de la eficiencia en la atención	Comparativa de los tiempos medios de resolución de consultas antes y después de la implantación del sistema.																																												
Avances 2025																																													
	- Definición funcional inicial del portal - Alineación tecnológica y dependencia contractual - Trabajo preparatorio sobre contenidos y trámites																																												

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	60/191	

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

Necesidad	
La Oficina de Asistencia Integral a los Municipios debe renovar en 2026 el sello EFQM y obtener la certificación UNE 93200:2008 de su Carta de Servicios, con el fin de garantizar estándares de excelencia, transparencia y mejora continua en la prestación de asistencia a los municipios. El proyecto permitirá consolidar métricas de servicio, reforzar la trazabilidad de la gestión y asegurar compromisos de servicio medibles y verificables.	
Responsable	Virginia Bonales
Definición concreta del Alcance	El proyecto abarca la renovación del sello EFQM y la obtención de la certificación UNE 93200:2008 de la Carta de Servicios de la Oficina de Asistencia Integral a los Municipios, mediante la recogida de métricas reales , la implantación de mejoras organizativas y la preparación de los procesos de auditoría y certificación , garantizando la calidad, la trazabilidad y la mejora continua del servicio prestado.
Objetivos	- Renovar el sello EFQM que acredita la excelencia en la gestión de los servicios de la OAIM. - Revisar y actualizar la Carta de Servicios incorporando compromisos basados en métricas reales. - Garantizar la calidad y mejora continua en la asistencia prestada a los municipios. - Implantar mecanismos de seguimiento y trazabilidad del servicio alineados con los estándares de certificación. - Reforzar la transparencia en la prestación de los servicios mediante compromisos públicos medibles
Recursos necesarios	Mixto
Servicios Colaboradores	Área de Transformación Digital
Interlocutor de Transformación digital	
Riesgos	Riesgo
	Impacto
	Medidas de mitigación
	Falta de métricas adecuadas para la Carta de Servicios
	Alto
	Recogida sistemática de datos trimestrales; validación de métricas con OGP; definición de compromisos progresivos y realistas.
Riesgos	Dependencia de otros servicios del CIT para la prestación de asistencia
	Medio-Alto
	Coordinación temprana con los servicios implicados; definición clara de responsabilidades; seguimiento de cargas de trabajo.
	Sobrecarga operativa de la OAIM
	Medio
Riesgos	Planificación de tareas por fases; priorización de servicios críticos; apoyo metodológico de la OGP.
	No implantación completa de las mejoras exigidas por EFQM
	Alto
	Seguimiento específico del plan de mejoras; responsables asignados; revisiones periódicas de avance.
Riesgos	Retrasos en el calendario de certificación
	Medio
	Planificación alineada con hitos EFQM y UNE; control trimestral del avance.
Uso de Metodología	Sí, mediante la OGP En el caso de la carta de servicios: recogida de datos de los tiempos de prestación de la asistencia, así como estudio de posibles mejoras en la prestación de los servicios.

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg		Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno		Firmado	26/03/2026 13:03:47
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		Página	61/191



	En el caso del sello EFQM: no lograr implantar las mejoras recogidas en el informe de recomendación de los auditores.				
Externalización	Si				
¿Dispone de Presupuesto en esta anualidad? ¿Contrato vigente?	No				
Responsable contratación	OAIM				
Dependencias otros proyectos o de otros servicios:	Si, en la prestación de asistencia dada la especialidad de la materia.				
Cronología- Hitos	Hitos				
	T1	T2	T3	T4	
	Planificación y arranque	X			
	Recogida y consolidación de métricas	X			
	Revisión y actualización de la Carta de Servicios		X		
	Implantación de mejoras EFQM		X	X	
	Auditorías y certificación				X
Comunicación, cierre y seguimiento				X	
Indicadores proyecto KPI's	Descripción				
	KPI	Descripción	Método de medición		
	Disponibilidad de métricas de servicio	Existencia de indicadores que permitan medir la prestación del servicio	Registro sistemático y validación de métricas de tiempos de asistencia		
	Implantación de mejoras EFQM	Grado de ejecución del plan de mejoras derivado de auditorías EFQM	Seguimiento de acciones implantadas y evidencias documentadas		
	Seguimiento de tiempos de asistencia	Control de tiempos de respuesta y prestación del servicio	Informes periódicos de métricas operativas del servicio		
	Avance del proceso de certificación	Progreso del proceso de auditoría EFQM y UNE 93200	Cumplimiento de hitos del proceso de certificación		
Indicadores éxito proyecto					
	Indicador	Método de medición			
	Renovación del sello EFQM	Obtención del sello tras evaluación externa y validación por el organismo certificador en el ejercicio 2026			
	Certificación de la Carta de Servicios	Concesión de la certificación tras auditoría externa y aprobación formal de la Carta de Servicios.			

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	62/191	

	Compromisos de servicio cumplibles y medidos	Verificación de que los compromisos de la Carta se basan en métricas reales recogidas de forma sistemática.	
	Mejora de la transparencia y la trazabilidad	Publicación de la Carta de Servicios actualizada y disponibilidad de informes periódicos de seguimiento del servicio.	
Observaciones	El hito crítico del proyecto es la evaluación EFQM en noviembre , que debe reflejarse como fecha no negociable		

P.1.4 Plataforma Analítica Ciudadana 360 en Microsoft Dynamics. Encuestas de Satisfacción

Necesidad			
El Cabildo dispone de encuestas ciudadanas gestionadas en Microsoft Dynamics, pero actualmente no existe un modelo analítico estructurado que permita explotar estos datos de forma integrada. Es necesario implantar una plataforma analítica que permita analizar la información de satisfacción ciudadana, generar indicadores estratégicos y apoyar la toma de decisiones basada en datos para la mejora continua de los servicios públicos			
Responsable	Dirección Técnica de Modernización Administrativa, Buen Gobierno e Innovación Pública		
Definición concreta el Alcance	El proyecto contempla la implantación de un modelo analítico sobre Microsoft Dynamics para la explotación de datos de encuestas ciudadanas, incluyendo inventario y normalización de encuestas, reglas de calidad del dato, construcción del modelo analítico e integración con Power BI. El sistema permitirá generar dashboards e indicadores estratégicos para el análisis de la satisfacción ciudadana y la mejora de los servicios públicos.		
Objetivos	• Implantar un modelo analítico en Microsoft Dynamics para la explotación estructurada de datos de encuestas ciudadanas. • Integrar la información procedente de diferentes encuestas y servicios en una visión analítica unificada. • Generar dashboards e indicadores estratégicos para el seguimiento de la satisfacción ciudadana. • Identificar factores clave que influyen en la percepción y experiencia de la ciudadanía respecto a los servicios públicos. • Facilitar la toma de decisiones basada en datos para la mejora continua de los servicios públicos.		
Recursos -necesarios	Mixto		
Servicios Colaboradores	S.T. Planificación TIC y Soporte al Dato ; S.T Agricultura y Desarrollo Rural (María Judith Fernández Rodríguez), SA de Atención Ciudadana		
Interlocutor técnico de Transformación Digital	Ángel Méndez Álvarez		
Riesgos			
	Riesgo	Impacto	Mitigación
	Encuestas con campos incompletos, inconsistentes o mal estructurados	Alto	Reglas calidad + Limpieza
	Falta de estandarización entre distintas encuestas.	Alto	Modelo común validado
	Dependencia de cargas manuales o procesos no automatizados. Retrasos en la disponibilidad de información	Medio-Alto	Automatización progresiva

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	63/191	

	Resistencia al cambio o baja adopción	Medio	Formación																																																							
	Limitaciones de tiempo o recursos	Medio	Iteraciones de valor corto																																																							
Uso de metodología	Basado en iteraciones de valor corto, especialmente en proyectos analíticos donde el descubrimiento es progresivo																																																									
Externalización	No, porque ya existe contrato (E2025011583)																																																									
¿Dispone de Presupuesto en esta anualidad? ¿Contrato vigente?	Las actuaciones previstas en esta ficha están encuadradas, entre otras de las contempladas para la anualidad 2026 , por un importe de 189.069,00 €																																																									
Responsable contratación	Ángel Méndez																																																									
Dependencias otros proyectos o de otros servicios:	No																																																									
Cronograma	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Hitos</th><th colspan="4">2026</th><th>2027</th></tr> <tr> <th></th><th>T1</th><th>T2</th><th>T3</th><th>T4</th><th>T1</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Definición del modelo de datos</td><td></td><td>X</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Integración y limpieza de datos</td><td></td><td>X</td><td>X</td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Construcción CRM Analítico</td><td></td><td>X</td><td>X</td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Dashboards iniciales</td><td></td><td></td><td></td><td>X</td><td></td></tr> <tr> <td>Identificación de factores clave</td><td></td><td></td><td></td><td>X</td><td></td></tr> <tr> <td>Validación interna</td><td></td><td></td><td></td><td>X</td><td>X</td></tr> <tr> <td>Despliegue final + Gobernanza</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>X</td></tr> </tbody> </table>				Hitos	2026				2027		T1	T2	T3	T4	T1	Definición del modelo de datos		X				Integración y limpieza de datos		X	X			Construcción CRM Analítico		X	X			Dashboards iniciales				X		Identificación de factores clave				X		Validación interna				X	X	Despliegue final + Gobernanza					X
Hitos	2026				2027																																																					
	T1	T2	T3	T4	T1																																																					
Definición del modelo de datos		X																																																								
Integración y limpieza de datos		X	X																																																							
Construcción CRM Analítico		X	X																																																							
Dashboards iniciales				X																																																						
Identificación de factores clave				X																																																						
Validación interna				X	X																																																					
Despliegue final + Gobernanza					X																																																					
Indicadores de proyecto																																																										
	KPI	Método de medición	Objetivo																																																							
	% del modelo de datos analítico definido	Checklist de modelo + aprobación técnica/funcional	100%																																																							
	% de encuestas integradas en el modelo	Inventario de encuestas + control de cargas	≥ 80%																																																							
	Nº de reglas de calidad de datos aplicadas	Repositorio de reglas + logs de ejecución	≥ 10																																																							
	Nº de dashboards publicados	Publicación en Power BI + registro de artefactos	≥ 2																																																							
	% de usuarios clave formados	Registro de asistencia + acta de formación	≥ 70%																																																							
	Tiempo medio de actualización del dato	Logs de refresco (Power BI/Dynamics)	≤ 24h (o según periodicidad)																																																							
Nº de incidencias de calidad detectadas y corregidas	Registro de incidencias + seguimiento	Tendencia decreciente																																																								
Indicadores éxito proyecto																																																										

	Indicador	Método de medición
	Identificación ≥3 factores clave	Informe analítico validado
	≥1 propuesta mejora por servicio	Documento aprobado
	Reducción ≥20% tiempo elaboración informes	Comparativa antes/después

P.1.5 Plataforma Operativa de Atención Ciudadana 360

Necesidad	El Cabildo requiere disponer de una plataforma corporativa que permita gestionar de forma centralizada y trazable todas las interacciones con la ciudadanía. La implantación y evolución de un CRM operativo integrado con los sistemas corporativos permitirá mejorar la coordinación entre servicios, disponer de una visión 360ª del ciudadano y optimizar la calidad y eficiencia de la atención pública.
Responsable	Dirección Técnica de Modernización Administrativa, Buen Gobierno e Innovación Pública
Definición concreta del Alcance de esta anualidad	El proyecto contempla la consolidación y evolución del CRM corporativo basado en Microsoft Dynamics, incluyendo la integración con sistemas tramitadores y herramientas corporativas. Asimismo, se desarrollarán mejoras funcionales en la Ficha 360 y en el sistema de gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones, incorporando nuevas necesidades de los servicios gestores
Objetivos	• Implantar y evolucionar una plataforma corporativa de atención ciudadana con visión integral de las interacciones con la ciudadanía. • Mejorar la eficiencia y coordinación de los servicios en la gestión de consultas, incidencias y trámites ciudadanos. • Integrar sistemas corporativos y sectoriales para garantizar una visión unificada y actualizada de la relación con la ciudadanía. • Ampliar los escenarios de atención y automatizar procesos operativos mediante herramientas corporativas. • Adaptar la plataforma a las necesidades específicas de los distintos servicios gestores.
Recursos necesarios	Mixto
Servicios Colaboradores	Área de Transformación Digital Servicio Técnico de Aplicaciones Informáticas S.A. de Atención Ciudadana Otros sistemas sectoriales que mantengan interacciones con la ciudadanía
Interlocutor de Transformación Digital	Ángel Méndez Álvarez
Riesgos	Falta de interés por parte de los Servicios.
Uso de Metodología	Formación online para los Servicios. Reuniones semanales con la empresa encargada del desarrollo
Externalización	No, porque ya existe contrato (E2025011583)
¿Dispone de Presupuesto en esta anualidad? ¿Contrato vigente?	Las actuaciones previstas en esta ficha están encuadradas, entre otras de las contempladas para la anualidad 2026 , por un importe de 189.069,00 €
Responsable contratación	Ángel Méndez Álvarez

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	65/191	

Dependencias otros proyectos o de otros servicios:	Dependencia del interés de los Servicios en participar dentro del aplicativo.																	
Cronograma	<table><tr><th>Hitos</th><th>2026</th><th>2027</th></tr><tr><td>Inicio de Ejecución</td><td>X</td><td></td></tr><tr><td>Análisis</td><td>X</td><td></td></tr><tr><td>Primera carga de visualización de datos en la ficha 360</td><td>X</td><td></td></tr><tr><td>Incorporación de nuevos perfiles de ciudadanos en la ficha 360 (Policía Turística, ...)</td><td></td><td>X</td></tr></table>			Hitos	2026	2027	Inicio de Ejecución	X		Análisis	X		Primera carga de visualización de datos en la ficha 360	X		Incorporación de nuevos perfiles de ciudadanos en la ficha 360 (Policía Turística, ...)		X
Hitos	2026	2027																
Inicio de Ejecución	X																	
Análisis	X																	
Primera carga de visualización de datos en la ficha 360	X																	
Incorporación de nuevos perfiles de ciudadanos en la ficha 360 (Policía Turística, ...)		X																
Indicadores Proyecto	Descripción y método de medición																	
	<table><tr><th>KPI</th><th>Descripción</th><th>Método de medición</th></tr><tr><td>Servicios incorporados al CRM (%)</td><td>Mide el grado de adopción del CRM por los servicios gestores</td><td>(Servicios que utilizan activamente el CRM / Total de servicios previstos) × 100</td></tr><tr><td>Nº de integraciones con sistemas corporativos</td><td>Mide el avance en la integración con aplicaciones tramitadoras</td><td>Conteo de integraciones operativas validadas</td></tr><tr><td>Funcionalidades evolutivas implementadas (%)</td><td>Mide el grado de ejecución de las mejoras previstas en Ficha 360 y otros módulos</td><td>(Funcionalidades implementadas / Funcionalidades planificadas) × 100</td></tr><tr><td>Tiempo medio de actualización de datos</td><td>Evalúa la eficiencia del flujo de datos entre sistemas integrados</td><td>Tiempo medio entre registro en sistema origen y reflejo en el CRM</td></tr></table>			KPI	Descripción	Método de medición	Servicios incorporados al CRM (%)	Mide el grado de adopción del CRM por los servicios gestores	(Servicios que utilizan activamente el CRM / Total de servicios previstos) × 100	Nº de integraciones con sistemas corporativos	Mide el avance en la integración con aplicaciones tramitadoras	Conteo de integraciones operativas validadas	Funcionalidades evolutivas implementadas (%)	Mide el grado de ejecución de las mejoras previstas en Ficha 360 y otros módulos	(Funcionalidades implementadas / Funcionalidades planificadas) × 100	Tiempo medio de actualización de datos	Evalúa la eficiencia del flujo de datos entre sistemas integrados	Tiempo medio entre registro en sistema origen y reflejo en el CRM
KPI	Descripción	Método de medición																
Servicios incorporados al CRM (%)	Mide el grado de adopción del CRM por los servicios gestores	(Servicios que utilizan activamente el CRM / Total de servicios previstos) × 100																
Nº de integraciones con sistemas corporativos	Mide el avance en la integración con aplicaciones tramitadoras	Conteo de integraciones operativas validadas																
Funcionalidades evolutivas implementadas (%)	Mide el grado de ejecución de las mejoras previstas en Ficha 360 y otros módulos	(Funcionalidades implementadas / Funcionalidades planificadas) × 100																
Tiempo medio de actualización de datos	Evalúa la eficiencia del flujo de datos entre sistemas integrados	Tiempo medio entre registro en sistema origen y reflejo en el CRM																
Indicadores éxito proyecto																		
	<table><tr><th>Indicador</th><th>Metodo de Medición</th></tr><tr><td>Aumento en la satisfacción de la ciudadanía</td><td>Encuestas de satisfacción, reducción de quejas</td></tr><tr><td>Mejora en la capacidad de respuesta de los Servicios</td><td>Tiempo medio de respuesta, ratio de incidencias resueltas en plazo</td></tr><tr><td>Nivel de implantación y uso de la plataforma</td><td>Número de usuarios activos, % de servicios conectados, sesiones iniciadas</td></tr><tr><td>Formación y capacitación efectiva del personal</td><td>Nº de personas formadas, % de participación, o encuestas post-formación</td></tr></table>			Indicador	Metodo de Medición	Aumento en la satisfacción de la ciudadanía	Encuestas de satisfacción, reducción de quejas	Mejora en la capacidad de respuesta de los Servicios	Tiempo medio de respuesta, ratio de incidencias resueltas en plazo	Nivel de implantación y uso de la plataforma	Número de usuarios activos, % de servicios conectados, sesiones iniciadas	Formación y capacitación efectiva del personal	Nº de personas formadas, % de participación, o encuestas post-formación					
Indicador	Metodo de Medición																	
Aumento en la satisfacción de la ciudadanía	Encuestas de satisfacción, reducción de quejas																	
Mejora en la capacidad de respuesta de los Servicios	Tiempo medio de respuesta, ratio de incidencias resueltas en plazo																	
Nivel de implantación y uso de la plataforma	Número de usuarios activos, % de servicios conectados, sesiones iniciadas																	
Formación y capacitación efectiva del personal	Nº de personas formadas, % de participación, o encuestas post-formación																	

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015)	Página	66/191	

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

Necesidad			
Garantizar la calidad, transparencia y mejora continua de los servicios de atención ciudadana mediante la obtención y renovación de certificaciones y sellos de calidad reconocidos. Estas certificaciones permiten asegurar el cumplimiento de estándares de excelencia en la prestación del servicio público y reforzar la confianza de la ciudadanía en los servicios del Cabildo.			
Responsable	Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios (Iván Jesús Rodríguez Pérez)		
Definición concreta del Alcance de esta anualidad	El proyecto incluye la preparación y realización de auditorías de certificación, la revisión y mejora de procedimientos asociados, la contratación de apoyo especializado cuando sea necesario y la formación del personal en estándares de calidad. Asimismo, contempla la renovación y mantenimiento de certificaciones como EFQM, AENOR y accesibilidad en oficinas de atención ciudadana		
Objetivos	- Renovar las certificaciones de calidad vinculadas a las Cartas de Servicios conforme a estándares AENOR. - Mantener y consolidar el modelo de excelencia EFQM en los servicios de atención ciudadana. - Garantizar la accesibilidad certificada de las oficinas de atención ciudadana. - Revisar y actualizar los procedimientos internos asociados a la gestión de calidad. - Capacitar al personal en estándares y buenas prácticas de calidad en la atención a la ciudadanía.		
Recursos necesarios	Personal del Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios y en su caso, apoyo externo especializado.		
Servicios Colaboradores	Servicio Técnico de Hacienda y Patrimonio, como servicio precursor de la Certificación de accesibilidad.		
Interlocutor de Transformación digital	Javier Cruz Melián / Ángel Méndez Álvarez		
Uso de Metodología	Aplicación del modelo EFQM 2020, auditorías conforme a las normas AENOR.		
Externalización	Sí, prevista para apoyo en auditorías y formación especializada		
¿Dispone de Presupuesto en esta anualidad? ¿Contrato vigente?	Sí, existe presupuesto previsto para realizar las auditorías.		
Responsable contratación	Consejera con Delegación Especial en Atención Ciudadana, Calidad de los Servicios y Asistencia Integral a los Municipios		
Dependencias otros proyectos o de otros servicios:	Coordinación con otros proyectos de digitalización y atención ciudadana (Ficha 360, aplicativo de quejas y sugerencias, etc.) Indicadores expuestos a la ciudadanía responsabilidad del Servicio Técnico de Aplicaciones Informáticas		
Cronograma	2026: Auditorías anuales 2027: Auditorías anuales		
Indicadores Proyecto	Descripción y método de medición		
	KPI	Descripción	Método de medición
	Certificaciones renovadas	Número de certificaciones de calidad obtenidas o renovadas en el periodo	Nº de certificados emitidos dentro del plazo previsto

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg		Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno		Firmado	26/03/2026 13:03:47
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		Página	67/191



	Auditorías completadas	Nivel de ejecución de auditorías de seguimiento o renovación	Nº de auditorías realizadas respecto a las planificadas
	Procedimientos actualizados	Grado de actualización de los procedimientos asociados a calidad	Nº de procedimientos revisados y aprobados
	Personal formado en estándares de calidad	Participación del personal en acciones formativas vinculadas a EFQM y AENOR	Nº de sesiones formativas y porcentaje de personal participante
	Satisfacción ciudadana con los servicios	Percepción de la calidad del servicio por parte de la ciudadanía	Resultados de encuestas de satisfacción y evolución del NPS
Indicadores éxito proyecto			
	Indicador	Metodo de Medición	
	Obtención de las certificaciones previstas	Certificados emitidos, fechas de obtención, cumplimiento del cronograma	
	Mejora en los niveles de satisfacción de la ciudadanía	Encuestas de satisfacción ciudadana antes/después, evolución del NPS	
	Reducción de incidencias por incumplimiento de compromisos de las cartas de servicio	Nº de incidencias registradas, ratio por volumen de usuarios	
	Reconocimiento externo del modelo de atención	Puntuación EFQM, observaciones de valor añadido del auditor	
	Actualización de Cartas de Servicio accesibles e inclusivas	Cartas publicadas, nº de versiones accesibles disponibles	
Avances 2025			
	- Auditorías completadas: 100% completadas. - Certificaciones renovadas: 100% renovaciones hasta la actualidad - Procedimientos revisados: 100% actualizados - Formación completada: 100% personal		

P1.7.1 Modelo de Participación Ciudadana en el Cabildo Insular y su Sector Público: Análisis

Necesidad	
El Cabildo dispone de marcos estratégicos en participación ciudadana, pero no cuenta con protocolos internos homogéneos que definan criterios operativos, coordinación entre servicios y mecanismos de evaluación. Este proyecto permite generar una base documental común que facilite la aplicación coherente de la participación ciudadana y prepare el futuro modelo corporativo insular.	
Responsable	Nuria Jiménez Palmero
Definición concreta del Alcance	El proyecto incluye la elaboración y validación interna de documentos y protocolos institucionales sobre participación ciudadana, desarrollados inicialmente por el Servicio de Acción Social y Participación. Estos documentos servirán como referencia metodológica para su futura extensión al resto de servicios y entidades del sector público insular

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	68/191	

Objetivos	- Elaborar documentos y protocolos internos que definan pautas institucionales en materia de participación ciudadana. - Estandarizar procedimientos que permitan su futura aplicación corporativa en el Cabildo y su sector público. - Alinear los documentos con la Estrategia Insular de Participación Ciudadana y el Código de Buen Gobierno. - Mejorar la capacidad del servicio para coordinar, gestionar y evaluar procesos participativos.																						
Recursos necesarios	Personal técnico del Servicio Apoyo externo (contratación externa)																						
Servicios Colaboradores																							
Riesgos	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Riesgo</th> <th>Impacto</th> <th>Medidas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Falta de disponibilidad del personal técnico</td> <td>Medio</td> <td>Planificar entregables por trimestre</td> </tr> <tr> <td>Retrasos en validaciones</td> <td>Alto</td> <td>Reuniones periódicas con responsables</td> </tr> <tr> <td>Falta de alineación entre servicios</td> <td>Medio</td> <td>Documentos preliminares + espacios de contraste</td> </tr> <tr> <td>Dependencias con RRHH para hito 3</td> <td>Alto</td> <td>Planificar validación temprana</td> </tr> </tbody> </table>			Riesgo	Impacto	Medidas	Falta de disponibilidad del personal técnico	Medio	Planificar entregables por trimestre	Retrasos en validaciones	Alto	Reuniones periódicas con responsables	Falta de alineación entre servicios	Medio	Documentos preliminares + espacios de contraste	Dependencias con RRHH para hito 3	Alto	Planificar validación temprana					
Riesgo	Impacto	Medidas																					
Falta de disponibilidad del personal técnico	Medio	Planificar entregables por trimestre																					
Retrasos en validaciones	Alto	Reuniones periódicas con responsables																					
Falta de alineación entre servicios	Medio	Documentos preliminares + espacios de contraste																					
Dependencias con RRHH para hito 3	Alto	Planificar validación temprana																					
Uso de Metodología																							
Externalización	Sí, algunos documentos.																						
¿Dispone de Presupuesto en esta anualidad?	Una parte se hace con medios propios y otra con presupuesto a través de contrato vigente																						
¿Contrato vigente?																							
Responsable contratación																							
Dependencias otros proyectos o de otros servicios:	De la dirección Insular de Recursos Humanos.																						
Cronología- Hitos	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Hitos</th> <th>Q1</th> <th>Q 2</th> <th>Q 3</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Análisis Documental</td> <td>X</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Redacción de 5 Documentos</td> <td>X</td> <td>X</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Validación y ajustes</td> <td>X</td> <td>X</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Cierre</td> <td></td> <td>X</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			Hitos	Q1	Q 2	Q 3	Análisis Documental	X			Redacción de 5 Documentos	X	X		Validación y ajustes	X	X		Cierre		X	
Hitos	Q1	Q 2	Q 3																				
Análisis Documental	X																						
Redacción de 5 Documentos	X	X																					
Validación y ajustes	X	X																					
Cierre		X																					
Indicadores proyecto KPI's	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Descripción</th> </tr> <tr> <th>KPI</th> <th>Descripción</th> <th>Método de medición</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nº de protocolos elaborados</td> <td>Número de documentos y protocolos desarrollados</td> <td>Control de versiones de documentos</td> </tr> <tr> <td>% de documentos validados en plazo</td> <td>Grado de cumplimiento del calendario de validación</td> <td>Seguimiento del cronograma del proyecto</td> </tr> </tbody> </table>			Descripción			KPI	Descripción	Método de medición	Nº de protocolos elaborados	Número de documentos y protocolos desarrollados	Control de versiones de documentos	% de documentos validados en plazo	Grado de cumplimiento del calendario de validación	Seguimiento del cronograma del proyecto								
Descripción																							
KPI	Descripción	Método de medición																					
Nº de protocolos elaborados	Número de documentos y protocolos desarrollados	Control de versiones de documentos																					
% de documentos validados en plazo	Grado de cumplimiento del calendario de validación	Seguimiento del cronograma del proyecto																					
Indicadores éxito proyecto																							

Indicador	Método de medición
% de documentos entregados	Checklist de entregables
Validación institucional	Acta o validación formal

P1.7.2 Modelo de Participación Ciudadana en el Cabildo Insular y su Sector Público: Diseño

Necesidad			
Tras la elaboración de protocolos internos en el proyecto anterior, el Cabildo necesita estructurar un modelo corporativo que permita extender metodologías participativas al conjunto de servicios y entidades del sector público insular. El proyecto establece el rol del Servicio de Participación como unidad consultora interna que oriente y acompañe la incorporación de participación ciudadana en proyectos públicos			
Responsable	Nuria Jiménez Palmero		
Definición concreta del Alcance	El proyecto define el marco de orientación del Servicio de Participación hacia otras áreas del Cabildo, incluyendo la identificación de proyectos susceptibles de metodologías participativas y la elaboración de pautas, plantillas y herramientas reutilizables para su aplicación interservicios.		
Objetivos	- Definir el rol del Servicio de Participación como unidad consultora interna del Cabildo. - Identificar proyectos estratégicos donde la participación ciudadana pueda aportar valor. - Elaborar pautas y herramientas que faciliten la incorporación de metodologías participativas en los proyectos insulares. - Posicionar al Servicio como referente corporativo en participación ciudadana.		
Recursos necesarios	Personal técnico y administrativo del Servicio		
Servicios Colaboradores			
Riesgos	Riesgo	Impacto	Mitigación
	Servicios no priorizan participación	Alto	Enfoque de valor agregado + acompañamiento ligero
	Falta de claridad sobre alcance consultivo	Alto	Documento de orientación + validación con Modernización
	Recursos limitados del servicio	Alto	Priorización y piloto inicial
	Falta de alineación interservicios	Medio	Modelo de gobernanza compartida
Uso de Metodología			
Externalización			
¿Dispone de Presupuesto en esta anualidad? ¿Contrato vigente?			
Responsable contratación			
Dependencias otros			

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015)	Página	70/191	

proyectos o de otros servicios:																																							
Cronología- Hitos	<table><tr><th rowspan="2">Hitos</th><th colspan="4">2026</th></tr><tr><th>Q 1</th><th>Q 2</th><th>Q 3</th><th>Q 4</th></tr><tr><td>Definición del rol y alcance</td><td>X</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Identificación de proyectos susceptible</td><td>X</td><td>X</td><td>X</td><td></td></tr><tr><td>Elaboración de pautas genéricas y herramientas</td><td></td><td>X</td><td>X</td><td></td></tr><tr><td>Alineación con Estrategia de Modernización</td><td></td><td></td><td>X</td><td></td></tr><tr><td>Cierre y preparación del despliegue corporativo</td><td></td><td></td><td>X</td><td></td></tr></table>					Hitos	2026				Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Definición del rol y alcance	X				Identificación de proyectos susceptible	X	X	X		Elaboración de pautas genéricas y herramientas		X	X		Alineación con Estrategia de Modernización			X		Cierre y preparación del despliegue corporativo			X	
	Hitos	2026																																					
		Q 1	Q 2	Q 3	Q 4																																		
	Definición del rol y alcance	X																																					
	Identificación de proyectos susceptible	X	X	X																																			
	Elaboración de pautas genéricas y herramientas		X	X																																			
	Alineación con Estrategia de Modernización			X																																			
Cierre y preparación del despliegue corporativo			X																																				
Indicadores proyecto KPI's	Descripción																																						
	<table><tr><th>KPI</th><th>Descripción</th><th>Método de medición</th></tr><tr><td>Nº de servicios orientados</td><td>Número de servicios que reciben asesoramiento en participación</td><td>Registro de actuaciones de orientación</td></tr><tr><td>Nº de proyectos identificados</td><td>Proyectos detectados como susceptibles de participación</td><td>Mapa de proyectos participativos</td></tr></table>				KPI	Descripción	Método de medición	Nº de servicios orientados	Número de servicios que reciben asesoramiento en participación	Registro de actuaciones de orientación	Nº de proyectos identificados	Proyectos detectados como susceptibles de participación	Mapa de proyectos participativos																										
KPI	Descripción	Método de medición																																					
Nº de servicios orientados	Número de servicios que reciben asesoramiento en participación	Registro de actuaciones de orientación																																					
Nº de proyectos identificados	Proyectos detectados como susceptibles de participación	Mapa de proyectos participativos																																					
Indicadores éxito proyecto																																							
	<table><tr><th>Indicador</th><th>Método de medición</th></tr><tr><td>% de servicios priorizados atendidos</td><td>Seguimiento del plan de orientación</td></tr><tr><td>Documento marco aprobado</td><td>Actas o validaciones formales</td></tr><tr><td>Modelo de protocolo creado se utiliza como referencia por parte de otros Servicios</td><td>Seguimiento trimestral</td></tr></table>				Indicador	Método de medición	% de servicios priorizados atendidos	Seguimiento del plan de orientación	Documento marco aprobado	Actas o validaciones formales	Modelo de protocolo creado se utiliza como referencia por parte de otros Servicios	Seguimiento trimestral																											
Indicador	Método de medición																																						
% de servicios priorizados atendidos	Seguimiento del plan de orientación																																						
Documento marco aprobado	Actas o validaciones formales																																						
Modelo de protocolo creado se utiliza como referencia por parte de otros Servicios	Seguimiento trimestral																																						

P1.7.3 Impulso Corporativo del Modelo de Participación Ciudadana del ECIT

Necesidad	
Una vez definidos los protocolos y el modelo de orientación interna, el Cabildo necesita impulsar una capa corporativa de participación ciudadana que difunda el canal Cabildo Abierto, centralice las acciones participativas realizadas por los servicios y evalúe la viabilidad de un sistema de datos único para la gestión de entidades y ciudadanía participante	
Responsable	Nuria Jiménez Palmero
Definición concreta del Alcance	El proyecto incluye acciones de difusión interna del canal Cabildo Abierto, la recopilación y sistematización de iniciativas participativas desarrolladas por los servicios y el análisis de viabilidad para la creación de un sistema corporativo de datos de participación ciudadana.

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	71/191	

Objetivos	- Difundir el canal cabildoabierto.tenerife.es como plataforma corporativa de participación. - Recopilar y estructurar las acciones participativas realizadas por los servicios del Cabildo. - Analizar la viabilidad técnica de un sistema corporativo de datos sobre ciudadanía y entidades participantes. - Fortalecer la gobernanza del dato en participación ciudadana alineada con Modernización. - Impulsar la cultura organizativa de participación y transparencia en el Cabildo.																																					
Recursos necesarios	Personal técnico del Servicio de Acción Social y Participación																																					
Servicios Colaboradores																																						
Riesgos	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Riesgo</th><th>Impacto</th><th>Mitigación</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Baja participación de otros servicios</td><td>Alto</td><td>Difusión efectiva + mensajes claros + alineación estratégica</td></tr> <tr> <td>Limitaciones técnicas del CRM</td><td>Alto</td><td>Evaluación de alternativas</td></tr> <tr> <td>Falta de recursos para difusión</td><td>Medio</td><td>Uso de medios internos gratuitos</td></tr> <tr> <td>Falta de datos homogéneos</td><td>Alto</td><td>Plantilla común + validación previa</td></tr> </tbody> </table>	Riesgo	Impacto	Mitigación	Baja participación de otros servicios	Alto	Difusión efectiva + mensajes claros + alineación estratégica	Limitaciones técnicas del CRM	Alto	Evaluación de alternativas	Falta de recursos para difusión	Medio	Uso de medios internos gratuitos	Falta de datos homogéneos	Alto	Plantilla común + validación previa																						
Riesgo	Impacto	Mitigación																																				
Baja participación de otros servicios	Alto	Difusión efectiva + mensajes claros + alineación estratégica																																				
Limitaciones técnicas del CRM	Alto	Evaluación de alternativas																																				
Falta de recursos para difusión	Medio	Uso de medios internos gratuitos																																				
Falta de datos homogéneos	Alto	Plantilla común + validación previa																																				
Uso de Metodología																																						
Externalización																																						
¿Dispone de Presupuesto en esta anualidad? ¿Contrato vigente?																																						
Responsable contratación																																						
Dependencias otros proyectos o de otros servicios:																																						
Cronología- Hitos	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Hitos</th><th colspan="4">Año 2026</th></tr> <tr> <th>T 1</th><th>T 2</th><th>T 3</th><th>T 4</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Definición de acciones de difusión</td><td>X</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Diseño de materiales</td><td></td><td>X</td><td>X</td><td></td></tr> <tr> <td>Recopilación interservicios</td><td></td><td>X</td><td>X</td><td>X</td></tr> <tr> <td>Análisis de datos únicos (CRM/alternativas)</td><td></td><td></td><td>X</td><td>X</td></tr> <tr> <td>Puesta en marcha y cierre</td><td></td><td></td><td></td><td>X</td></tr> </tbody> </table>				Hitos	Año 2026				T 1	T 2	T 3	T 4	Definición de acciones de difusión	X				Diseño de materiales		X	X		Recopilación interservicios		X	X	X	Análisis de datos únicos (CRM/alternativas)			X	X	Puesta en marcha y cierre				X
Hitos	Año 2026																																					
	T 1	T 2	T 3	T 4																																		
Definición de acciones de difusión	X																																					
Diseño de materiales		X	X																																			
Recopilación interservicios		X	X	X																																		
Análisis de datos únicos (CRM/alternativas)			X	X																																		
Puesta en marcha y cierre				X																																		
Indicadores proyecto-KPI's	Descripción																																					
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>KPI</th><th>Descripción</th><th>Método de medición</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nº de servicios contactados</td><td>Servicios contactados para recopilar acciones participativas</td><td>Registro de contactos</td></tr> <tr> <td>Nº de acciones participativas recopiladas</td><td>Acciones identificadas y registradas</td><td>Base de datos o repositorio corporativo</td></tr> </tbody> </table>				KPI	Descripción	Método de medición	Nº de servicios contactados	Servicios contactados para recopilar acciones participativas	Registro de contactos	Nº de acciones participativas recopiladas	Acciones identificadas y registradas	Base de datos o repositorio corporativo																									
KPI	Descripción	Método de medición																																				
Nº de servicios contactados	Servicios contactados para recopilar acciones participativas	Registro de contactos																																				
Nº de acciones participativas recopiladas	Acciones identificadas y registradas	Base de datos o repositorio corporativo																																				

	Nº de materiales de difusión elaborados	Materiales informativos generados	Inventario de contenidos
	Nº de comunicaciones internas realizadas	Acciones de difusión del canal Cabildo Abierto	Registro de comunicaciones
	Informe de viabilidad CRM elaborado	Documento de análisis técnico de datos corporativos	Evidencia documental
Indicadores éxito proyecto			
	Indicador	Método de medición	
	Al menos 60% de los servicios contactados responden	Registros corporativos	
	Inclusión del canal Cabildo Abierto en comunicaciones corporativas	Evidencias documentales.	
	Validación técnica del modelo de datos (CRM u alternativa).	Control de versiones.	

P.1.9 Integración y Automatización de Indicadores de Atención Ciudadana 360 para requisitos EFQM

Necesidad	
Actualmente, los indicadores vinculados a la Carta de Servicios, Atención Ciudadana y Conecta Mayores requieren procesos manuales de recopilación y consolidación de información procedente de múltiples sistemas. Esta situación genera riesgos de error, dificulta el seguimiento continuo y limita la disponibilidad de datos fiables para la evaluación conforme al modelo EFQM. El proyecto busca automatizar la integración de datos mediante el CRM corporativo basado en Dynamics para garantizar indicadores actualizados, trazables y disponibles para la toma de decisiones	
Responsable	Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios
Definición concreta del Alcance	Implantación de flujos automatizados de integración de datos entre el CRM corporativo (Dynamics) y los sistemas de Registro, Cita Previa, atención telefónica/telemática y otras interacciones ciudadanas. El proyecto incluye la automatización de los indicadores de la Carta de Servicios, Atención Ciudadana y Conecta Mayores, así como la actualización de los cuadros de mando asociados para su seguimiento conforme al modelo EFQM
Objetivos	- Automatizar la generación y actualización de los indicadores asociados a los servicios de atención ciudadana. - Integrar en el CRM corporativo la información procedente de los sistemas de registro, cita previa y atención multicanal. - Mejorar la calidad, trazabilidad y fiabilidad de los datos utilizados en los cuadros de mando. - Reducir los procesos manuales de recopilación y tratamiento de información. - Facilitar el seguimiento continuo del desempeño de los servicios conforme al modelo EFQM.
Recursos necesarios	- Ya existe una empresa contratada
Servicios Colaboradores	S.T. Planificación TIC y Soporte al Dato
Interlocutor técnico de	Ángel Méndez / Javier Cruz Melian

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	73/191	

Transformación Digital					
Definición concreta del Alcance de esta anualidad	- Automatización de Carta de Servicios. - Automatización del Cuadro de Atención Ciudadana. - Automatización de Conecta Mayores				
Riesgos	Riesgo	Impacto	Medidas de mitigación		
	Calidad insuficiente de los datos procedentes de los sistemas de origen (Registro, Cita Previa, atención telefónica).	Alta	Establecer validaciones de datos y revisión de los modelos de registro en los sistemas origen.		
	Dependencia de procesos manuales o exportaciones intermedias en algunas fuentes de información.	Media	Automatizar progresivamente las integraciones mediante APIs o conectores estables.		
	Dificultad técnica para cruzar datos entre sistemas heterogéneos.	Alta	Definir un modelo de datos común y arquitectura de integración desde el inicio del proyecto.		
	Alcance excesivo del proyecto para una única anualidad.	Media	Priorizar los cuadros de mando críticos para EFQM y planificar ampliaciones posteriores.		
Uso de metodología	Aplicación del modelo EFQM 2020, auditorías conforme a las normas AENOR.				
Externalización	No				
¿Dispone de Presupuesto en esta anualidad? ¿Contrato vigente?					
Responsable contratación					
Dependencias otros proyectos o de otros servicios:	No				
Cronograma	Hitos	2026			
		T1	T2	T3	T4
	Validar los cuadros de mando necesarios para la renovación del certificado EFQM		X		
	Análisis inicial y arquitectura del flujo de datos		X	X	
	Integración técnica de fuentes de datos			X	
	Automatización de los indicadores			X	X
	Construcción/actualización de cuadros de mando				X
Indicadores de proyecto	Descripción				
	KPI	Descripción		Método de medición	
	Nº de cuadros de mando automatizados	Número de dashboards automatizados dentro del proyecto.		Conteo de cuadros de mando operativos (objetivo: 3).	

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	74/191	

	Porcentaje de indicadores actualizados automáticamente	Nivel de automatización de los indicadores frente a procesos manuales.	Nº de indicadores automatizados / total de indicadores.
Indicadores éxito proyecto			
	Indicador	Método de medición	
	Disponibilidad de evidencias para evaluación EFQM	Porcentaje de indicadores con evidencia automatizada (objetivo $\geq 80\%$).	
	Trazabilidad de los datos	Porcentaje de indicadores con trazabilidad documentada (objetivo 100%).	

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

P2.1 Implantación de la Firma biométrica

Necesidad	Implantar la firma biométrica en los procedimientos de atención ciudadana del Cabildo para mejorar la seguridad jurídica, la trazabilidad de las firmas y la eficiencia de los trámites administrativos. La iniciativa busca reducir el uso de papel, agilizar los procesos de atención y garantizar la integración con los sistemas electrónicos corporativos, conforme al marco normativo vigente		
Responsable	Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios - Rosa Lydia Bethencourt Ramírez		
Definición concreta del Alcance	Instalación y configuración de dispositivos de firma biométrica en las oficinas de atención ciudadana, adaptación de los procedimientos administrativos y desarrollo de la normativa interna de uso. El proyecto incluye la integración con los sistemas corporativos, la formación del personal y la realización de pruebas piloto antes de su despliegue operativo		
Objetivos	• Implantar dispositivos de firma biométrica en las oficinas de atención ciudadana del Cabildo. • Regular el uso de la firma biométrica mediante normativa interna alineada con la normativa vigente. • Integrar la firma biométrica en los procedimientos de atención ciudadana y en los sistemas corporativos. • Reducir tiempos de tramitación y uso de papel en los procesos de atención presencial. • Capacitar al personal y validar la solución mediante pruebas piloto antes de su despliegue general.		
Recursos necesarios	Mixtos: técnicos del Servicio de Infraestructuras Informáticas, personal de atención a la ciudadanía, personal encargado de protección de datos. Equipos físicos de firma biométrica y soporte software.		
Servicios Colaboradores	Área de Transformación Digital, Servicio Técnico de Infraestructuras Informáticas y Unidad de Protección de Datos.		

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	75/191	

Riesgos	Riesgo	Impacto	Medidas de mitigación				
	Resistencia al cambio del personal	Medio–Alto	Formación específica y práctica; comunicación clara de beneficios; implicación de usuarios clave en fases piloto.				
	Problemas de usabilidad del sistema	Medio–Alto	Diseño sencillo y alineado con los procesos actuales; pruebas piloto en oficinas reales; ajustes iterativos basados en feedback.				
	Retrasos en la ejecución del proyecto	Alto	Planificación realista por fases; priorización de hitos críticos; seguimiento periódico y comunicación continua con los actores implicados.				
	Problemas técnicos de compatibilidad	Alto	Inventario previo de equipos; pruebas técnicas en preproducción; ajustes de configuración o renovación puntual de equipos cuando sea necesario.				
	Cuestiones de protección de datos y legalidad	Alto	Implicación temprana de la Unidad de Protección de Datos; elaboración de informe jurídico; revisión contractual y de medidas de seguridad.				
	Falta de solución software/proveedor adecuado	Alto	Análisis de mercado previo; licitación bien dimensionada; inclusión de pruebas de concepto y validaciones técnicas.				
	Desalineación con proyectos relacionados	Medio	Coordinación continua con Transformación Digital; alineación de cronogramas; participación de responsables de proyectos dependientes (P1.5, Sede, Expediente).				
Uso de Metodología	Metodología ágil para adaptación progresiva						
Externalización	Sí, para el suministro de dispositivos y soporte técnico. Posiblemente también para formación inicial.						
¿Dispone de Presupuesto en esta anualidad? ¿Contrato vigente?	Se dispone de crédito para contratar la adquisición de los dispositivos						
Responsable contratación	Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios						
Dependencias otros proyectos o de otros servicios:	Coordinación directa con proyectos de modernización tecnológica (sede electrónica, expediente electrónico, transformación digital) y con el proyecto P1.5 (Servicios Integrales de Atención Ciudadana). Depende de modificación de Aplicación de registro de entrada para añadir funcionalidad que, de modo automatizada, rellenar los formularios del procedimiento, ponerlo a disposición del firmante y después de firmado biométricamente incluirlo en el asiento registral.						
Cronología- Hitos		2026				2027	
	Hitos	T1	T2	T3	T4	T1	T2
	Acta de reunión inicial del proyecto	X					
	Constitución del grupo de trabajo	X					
	Diagnóstico y análisis	X					

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	76/191



	Diseño y planificación		X				
	Desarrollo e integración		X	X			
	Capacitación del personal y gestión del cambio				X		
	Formación del personal				X	X	
	Puesta en producción				X	X	
	Despliegue Operativo						X
Indicadores proyecto KPI's	Descripción						
	KPI	Descripción		Método de medición			
	Dispositivos implantados	Grado de despliegue de dispositivos biométricos		Nº instalados / Nº previstos			
	Protocolo interno aprobado	Regulación formal del uso		Documento aprobado y publicado			
	Procedimientos adaptados	Integración en atención ciudadana		Nº de procedimientos modificados			
	Personal formado	Capacitación del personal		Nº personas formadas + encuestas			
	Integraciones técnicas	Integración con sistemas		Pruebas funcionales exitosas			
	Pruebas piloto	Validación en entorno real		Nº oficinas piloto y resultados			
Indicadores éxito proyecto							
	Indicadores de éxito del proyecto						
	INDICADOR		MÉTODO DE MEDICIÓN				
	Reducción del consumo de papel		Comparativa de consumo antes/después de la implantación				
	Reducción del tiempo de tramitación		Cronometría comparada del procedimiento tradicional vs. biométrico				
	Tasa de adopción por el personal		% de trámites firmados biométricamente sobre el total firmable				
	Satisfacción del personal		Encuesta periódica al personal usuario del sistema				
	Satisfacción del ciudadano		Encuesta post-trámite al ciudadano/usuario firmante				
	Validación legal y técnica		Auditoría de cumplimiento eIDAS, RGPD y LSEC				
	Estabilidad del sistema		Registro de incidencias y tiempo de resolución				

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	77/191	

P.2.2 Mejora del Registro de Terceros en la Sede

Necesidad			
La actual gestión del Registro de Terceros presenta limitaciones que pueden generar errores en los datos registrados, incidencias en la tramitación administrativa y retrasos en la gestión económica. Asimismo, la ciudadanía no dispone de mecanismos en la Sede Electrónica para consultar o verificar su situación en la Base de Datos de Terceros antes de iniciar trámites. El proyecto busca mejorar la calidad del dato, facilitar la verificación previa de información y reforzar la eficiencia y transparencia en los procesos administrativos y económicos del Cabildo.			
Responsable	Servicio Administrativo de Gestión Financiera y Tesorería.		
Definición concreta del Alcance	El proyecto incluye el análisis funcional, técnico y jurídico para habilitar mecanismos de consulta del estado de alta de terceros desde la Sede Electrónica, así como la integración de sistemas de verificación bancaria (IBERPAY). También contempla la adaptación funcional de la Base de Datos de Terceros al nuevo sistema económico-contable. No incluye la reingeniería completa del registro ni la implantación total si depende del nuevo sistema contable		
Objetivos	- Mejorar la gestión y calidad del Registro de Terceros del Cabildo. - Permitir la consulta del estado de alta o modificación de terceros desde la Sede Electrónica. - Reducir la presentación de solicitudes incorrectas o incompletas. - Implantar mecanismos de verificación automática de titularidad bancaria mediante IBERPAY. - Mejorar la trazabilidad y simplificación administrativa de los procesos asociados.		
Recursos necesarios			
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		
Interlocutor de Trasformación digital			
Riesgos	Riesgo	Impacto	Mitigación
	Informática no valida consulta pública	Alto	Definir alternativa parcial
	Retraso implantación sistema contable	Alto	Planificar revisión post-implantación
	Bancos no operativos	Medio-Alto	Pruebas con entidad piloto
	Rechazo NDA	Medio	Revisión jurídica
	Dependencia IBERPAY	Medio-Alto	Evaluar alternativas
Uso de Metodología			
Externalización			
¿Dispone de Presupuesto en esta anualidad? ¿Contrato			

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	78/191	

vigente?								
Responsable contratación								
Dependencias otros proyectos o de otros servicios:								
Cronología- Hitos	Hitos				T1	T2	T3	T4
						x		
	Análisis y Definición Técnica					x		
	Contratación IBERPAY					x	x	
Indicadores proyecto KPI's	Descripción							
	KPI		Método			Objetivo		
	% análisis completado		Acta validación			100%		
	Contratación IBERPAY formalizada		Contrato firmado			1		
Indicadores éxito proyecto								

P.2.3 Mejora de la atención ciudadana: Medidas de proactividad y funcionario habilitado

Necesidad	
El Cabildo Insular de Tenerife requiere avanzar hacia un modelo de atención ciudadana más proactivo, accesible y centrado en la experiencia del usuario, complementando las funcionalidades actuales de la Sede Electrónica. El proyecto busca anticipar necesidades de la ciudadanía mediante comunicaciones proactivas, facilitar el acompañamiento a personas con dificultades tecnológicas y analizar la viabilidad de la figura del funcionario habilitado para reforzar la atención asistida y la seguridad jurídica de las actuaciones administrativas.	
Responsable	Dirección Técnica de Modernización Administrativa, Buen Gobierno e Innovación Pública
Definición concreta del Alcance	El proyecto incluye el diseño e implantación de mecanismos de proactividad administrativa (avisos, recordatorios y comunicaciones personalizadas), la puesta en marcha de un modelo de apoyo asistido para ciudadanos con dificultades tecnológicas y la habilitación de mecanismos de reutilización de información administrativa. Asimismo, contempla el estudio de conveniencia de la figura del funcionario habilitado para la representación ciudadana y el análisis de los requisitos técnicos, formativos y normativos necesarios para la emisión de copias electrónicas auténticas
Objetivos	- Implantar mecanismos de proactividad administrativa mediante avisos, recordatorios y comunicaciones personalizadas dirigidas a la ciudadanía. - Implementar encuestas automáticas de satisfacción al finalizar trámites para medir la experiencia de usuario y detectar oportunidades de mejora. - Desarrollar un modelo de apoyo asistido que facilite la realización de trámites a ciudadanos con dificultades tecnológicas.

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	79/191	

	- Analizar la viabilidad jurídica, organizativa y técnica de la figura del funcionario habilitado para la actuación en representación del ciudadano. - Definir los requisitos técnicos y formativos necesarios para habilitar al funcionariado en la emisión de copias electrónicas auténticas.																																																																												
Recursos necesarios	No, porque ya existe contrato (E2025011583)																																																																												
Servicios Colaboradores	Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios, Servicio Administrativo de Apoyo a la Vicesecretaría General, Servicio Administrativo de Informática y Comunicaciones y ST de Aplicaciones Informáticas.																																																																												
Interlocutor técnico de Transformación Digital	Ángel Méndez Álvarez																																																																												
Riesgos	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Riesgo</th><th>Impacto</th><th>Medidas de mitigación</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Falta de validación jurídica previa a la implantación</td><td>Alta</td><td>Realizar revisión jurídica previa y validación normativa durante la fase de análisis.</td></tr> <tr> <td>Expectativas ciudadanas superiores a la capacidad real de los sistemas de proactividad administrativa</td><td>Media</td><td>Definir alcance progresivo de los servicios proactivos y comunicar claramente sus funcionalidades.</td></tr> </tbody> </table>	Riesgo	Impacto	Medidas de mitigación	Falta de validación jurídica previa a la implantación	Alta	Realizar revisión jurídica previa y validación normativa durante la fase de análisis.	Expectativas ciudadanas superiores a la capacidad real de los sistemas de proactividad administrativa	Media	Definir alcance progresivo de los servicios proactivos y comunicar claramente sus funcionalidades.																																																																			
Riesgo	Impacto	Medidas de mitigación																																																																											
Falta de validación jurídica previa a la implantación	Alta	Realizar revisión jurídica previa y validación normativa durante la fase de análisis.																																																																											
Expectativas ciudadanas superiores a la capacidad real de los sistemas de proactividad administrativa	Media	Definir alcance progresivo de los servicios proactivos y comunicar claramente sus funcionalidades.																																																																											
Uso de metodología																																																																													
Externalización	Mixto mediante el contrato E2025011583																																																																												
¿Dispone de Presupuesto en esta anualidad? ¿Contrato vigente?	Existe contrato (E2025011583) Las actuaciones previstas en esta ficha están encuadradas, entre otras de las contempladas para la anualidad 2026 , por un importe de 189.069,00 €																																																																												
Responsable contratación	Dirección Técnica de Modernización Administrativa, Buen Gobierno e Innovación Pública																																																																												
Dependencias otros proyectos o de otros servicios:	De la sede electrónica, Implementación ficha 360 para la ciudadanía																																																																												
Cronograma	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Hitos</th><th colspan="3">2026</th><th colspan="3">2027</th></tr> <tr> <th>T2</th><th>T3</th><th>T4</th><th>T1</th><th>T2</th><th>T3</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>H1. Diagnóstico inicial completado</td><td>X</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>H2. Marco normativo validado</td><td>X</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>H3. Plan de proyecto aprobado</td><td>X</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>H4. Modelo de proactividad administrativa diseñado</td><td></td><td>X</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>H5. Modelo de apoyo asistido diseñado</td><td></td><td>X</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>H6. Estudio de conveniencia del habilitado iniciado</td><td></td><td>X</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>H7. Análisis de capacitación copias auténticas iniciado</td><td></td><td>X</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>H8. Sistema de proactividad operativo en pruebas</td><td></td><td></td><td>X</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>H9. Modelo de apoyo asistido implantado en piloto</td><td></td><td></td><td>X</td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>	Hitos	2026			2027			T2	T3	T4	T1	T2	T3	H1. Diagnóstico inicial completado	X						H2. Marco normativo validado	X						H3. Plan de proyecto aprobado	X						H4. Modelo de proactividad administrativa diseñado		X					H5. Modelo de apoyo asistido diseñado		X					H6. Estudio de conveniencia del habilitado iniciado		X					H7. Análisis de capacitación copias auténticas iniciado		X					H8. Sistema de proactividad operativo en pruebas			X				H9. Modelo de apoyo asistido implantado en piloto			X			
Hitos	2026			2027																																																																									
	T2	T3	T4	T1	T2	T3																																																																							
H1. Diagnóstico inicial completado	X																																																																												
H2. Marco normativo validado	X																																																																												
H3. Plan de proyecto aprobado	X																																																																												
H4. Modelo de proactividad administrativa diseñado		X																																																																											
H5. Modelo de apoyo asistido diseñado		X																																																																											
H6. Estudio de conveniencia del habilitado iniciado		X																																																																											
H7. Análisis de capacitación copias auténticas iniciado		X																																																																											
H8. Sistema de proactividad operativo en pruebas			X																																																																										
H9. Modelo de apoyo asistido implantado en piloto			X																																																																										

	H10. Mecanismos de reutilización de información habilitados			X				
	H11. Estudio del habilitado para representación concluido				X			
	H12. Análisis capacitación copias auténticas concluido				X			
	H13. Sistema de proactividad desplegado en producción				X			
	H14. Modelo de apoyo asistido extendido a todas las unidades					X		
	H15. Auditoría de cumplimiento normativo superada					X		
	H16. Evaluación final y memoria del proyecto						X	
Indicadores de proyecto	Indicador	Descripción					Meta	
	% de estudio de conveniencia del habilitado completado	Grado de avance del análisis de viabilidad jurídica, organizativa y técnica de la figura del funcionario/a habilitado/a para la representación ciudadana en el personal de registro					100%	
	% de análisis de capacitación para copias electrónicas auténticas completado	Grado de avance del informe de requisitos formativos, técnicos y normativos para habilitar al funcionariado en la emisión de copias auténticas					100%	
	% de integración de trazabilidad en las actuaciones implantadas	Porcentaje de actuaciones y trámites asistidos que incorporan registro de trazabilidad y generación de evidencias					≥ 70%	
	Nº de procesos de apoyo asistido operativos	Número de procedimientos de acompañamiento ciudadano implantados y operativos en las unidades de atención del Cabildo					≥ 3 procedimientos	
	% de mecanismos de reutilización de información habilitados	Porcentaje de mecanismos de consulta y reutilización de datos administrativos ya obrantes activados sobre el total previsto					≥ 50% de los previstos	
	Nº de mecanismos de proactividad administrativa configurados	Número de canales o tipologías de comunicación proactiva con la ciudadanía configurados y operativos, incluyendo avisos y recordatorios personalizados					≥ 2 mecanismos	
Indicadores éxito proyecto	Indicador	Descripción					Meta	
	% de ciudadanos satisfechos con la asistencia recibida	Valoración media obtenida en encuestas de satisfacción a ciudadanos atendidos mediante el modelo de apoyo asistido					≥ 7/10	
	Nº de avisos proactivos enviados	Número total de comunicaciones proactivas (avisos, recordatorios y notificaciones personalizadas) enviadas a la ciudadanía desde la puesta en producción del sistema					≥ 1.000	
	% de reducción de cargas administrativas percibida	Porcentaje de ciudadanos que declaran haber evitado desplazamientos o aportación de					≥ 30%	

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	81/191	

		documentación gracias a la reutilización de información y la proactividad	
	% de ciudadanos con dificultades tecnológicas atendidos satisfactoriamente	Porcentaje de personas derivadas al modelo de apoyo asistido que completaron su trámite con éxito gracias al acompañamiento	≥ 80%
	Nº de trámites beneficiados por mecanismos de proactividad	Número de tipologías de trámites en los que se han activado comunicaciones proactivas o recordatorios personalizados	≥ 2 trámites
	% de informes de estudio del habilitado entregados en plazo	Porcentaje de informes de conveniencia y análisis de capacitación entregados dentro del cronograma aprobado	100%

P.2.5 Estrategia Corporativa para el Sector Público Insular

Necesidad	
El Cabildo Insular de Tenerife cuenta con un Sector Público Institucional compuesto por 36 entidades dependientes que desempeñan un papel relevante en el ejercicio de las competencias insulares. La gestión coordinada de este ecosistema organizativo requiere un marco estratégico común que permita alinear objetivos, generar sinergias y mejorar la eficiencia y transparencia en el uso de los recursos públicos. El Reglamento Orgánico del Gobierno y Administración (ROGA) establece la necesidad de disponer de un Plan Estratégico del Sector Público Insular que articule esta coordinación	
Responsable	María Jesús Torralbo Canalejo , Jefa de Área Funcional de la Oficina de Sector Público Insular
Definición concreta del Alcance de esta anualidad	El proyecto contempla la elaboración conjunta con las entidades dependientes de un Plan Estratégico del Sector Público Insular 2025-2028 , incluyendo el análisis del entorno, la definición de visión, prioridades estratégicas, objetivos, indicadores, metas y el portfolio de actuaciones necesarias para su implementación. El proyecto abarca la definición del marco estratégico y los instrumentos de gobernanza asociados, quedando fuera del alcance la gestión operativa del portfolio de actuaciones resultante.
Recursos necesarios	Internos
Servicios Colaboradores	Dirección Técnica de Modernización Administrativa, Buen Gobierno e Innovación Pública Jefatura Funcional del Área de Transformación Digital Otros Servicios horizontales del ECIT Servicios gestores con entidades dependientes adscritas del ECIT
Riesgos del Proyecto en la anualidad 2026	Escasa representación de las partes interesadas en los Grupos Focales. Medida: Campaña de captación de perfiles necesarios a través de entrevistas personales Retraso en celebración de reuniones de lanzamiento de Grupos Focales por dificultad de coordinación de agendas. Medida: Seleccionar perfiles representativos con menor carga directiva Retraso en la aprobación del Plan Estratégico del SPI 2025-2028 por el CGI, por dilación en la revisión del contenido por los directivos implicados. Medida: Entregas parciales del documento para revisión y cierre por capítulos. Incrementar frecuencia de reuniones de corta duración. Avanzar en la configuración de grupos focales, planificación y ejecución de proyectos previstos en 2026, en lo que no interfieran con la aprobación del Plan Estratégico del SPI 2025-2028

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	82/191



Uso de Metodología	No se requiere	
Externalización	No se requiere	
¿Dispone de Presupuesto en esta anualidad? ¿Contrato vigente?	No se requiere	
Responsable contratación	No se requiere	
Dependencias otros proyectos o de otros servicios:	No se refieren	
Cronología	5/02/2026: Presentación de la propuesta de Plan Estratégico del SPI 2025-2028 y Manual de Gobernanza en encuentro de trabajo del Grupo Cabildo, para debate, análisis y conclusiones. 30/03/2026: Cierre de la redacción definitiva de los documentos Plan Estratégico del SPI 2025-2028, Manual de Gobernanza y Manual de Comunicación. 30/04/2026: Configuración de los Grupos focales finalizada y reuniones de lanzamiento celebradas para iniciar la planificación de las actuaciones incluidas en los cinco Programas. 29/04/2026: Acuerdo de aprobación del Plan Estratégico del SPI 2025-2028 por el Consejo de Gobierno Insular.	
Indicadores Proyecto	Descripción	
	Entregables	Plan Estratégico del SPI 2025-2028 redactado, tramitado y aprobado por el CGI
	Participación del SPI	Constitución de Grupos Focales (reunión de lanzamiento) con representatividad del conjunto del SPI (ver Manual de Gobernanza)
	Plazo	Ejecución de actuaciones programadas durante el año 2026
Indicadores éxito proyecto	Descripción	
	Acciones completadas	Porcentaje de acciones del Portfolio iniciadas y en ejecución: • 25% en 2026 • 75% en 2027 • 100% en 2028
	Objetivos alcanzados	Porcentaje de objetivos estratégicos que han alcanzado el valor target (meta) definido en el Plan Estratégico: • >=25% en 2026 • >=50% en 2027 • >=75% en 2028
	¿Cómo se va a medir?	Mediante la verificación de actuaciones del Portfolio y KPIs de la Estrategia
Avances 2025	Se han desarrollado los trabajos orientados a la definición de una estrategia corporativa común para las entidades del Sector Público Insular. A través de distintas sesiones de trabajo con responsables de las entidades dependientes del Cabildo, se han identificado los	

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	83/191	

	principales retos organizativos y operativos que afectan al conjunto del sector. Este proceso ha permitido definir objetivos estratégicos compartidos y avanzar en la identificación de líneas prioritarias de actuación. Asimismo, se ha trabajado en la alineación de las distintas visiones organizativas con el fin de favorecer una gestión más coordinada y eficiente. Como resultado, se ha elaborado una propuesta inicial de marco estratégico que servirá de base para orientar la actividad del Sector Público Insular en los próximos años.
--	---

P.2.7 Proyecto piloto innovador en restauración de espacios degradados (nuevo espacio de gestión en Montaña Fagundo)

Necesidad	
	La Finca Montaña Fagundo sufrió una degradación significativa tras el incendio forestal de 2022, con pérdida de vegetación autóctona, deterioro del suelo y aumento del riesgo de incendios. El proyecto busca restaurar ecológicamente el espacio, recuperar su biodiversidad y convertirlo en un modelo de gestión sostenible de ecosistemas termófilos. Asimismo, se pretende poner en valor el enclave mediante su uso educativo y de sensibilización ambiental.
Responsable	María de los Ángeles Llaría López
Definición concreta del Alcance	El proyecto comprende actuaciones de restauración ecológica de la finca mediante preparación del terreno, control de especies invasoras y reforestación con especies autóctonas, así como la implantación de medidas de prevención de incendios. Incluye además la ejecución de infraestructuras básicas para su protección y uso educativo, como el cerramiento perimetral, acondicionamiento de senderos, miradores y un aula de la naturaleza.
Objetivos	• Restaurar ecológicamente la Finca Montaña Fagundo mediante la recuperación del ecosistema afectado por el incendio forestal. • Reducir el riesgo de incendios mediante actuaciones de gestión forestal preventiva y control de la carga de combustible. • Recuperar la biodiversidad mediante la restauración de comunidades vegetales autóctonas y el control de especies invasoras. • Habilitar infraestructuras para el uso educativo y divulgativo del espacio natural. • Garantizar el seguimiento técnico y ambiental del proyecto para asegurar la consolidación de las actuaciones realizadas.
Recursos necesarios	
Servicios Colaboradores	Servicio Técnico Forestal, Ministerio de industria

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	84/191



Riesgos	Riesgo	Impacto	Medidas
	Sequía prolongada	Alto	Ajustar calendarios de plantación, priorizar especies resilientes y planificar reposición de marras.
	Vandalismo y accesos no autorizados	Alto	Ejecución del cerramiento perimetral, control de accesos y vigilancia ambiental.
	Limitación en la disponibilidad de planta	Medio	Coordinación anticipada con el vivero y planificación plurianual de necesidades
	Plagas, enfermedades y herbivoría	Medio	Seguimiento sanitario, protección de plantaciones y control adaptativo
	Cambios de prioridades externas	Medio	Trazabilidad en JIRA-GESPRO, análisis de impacto y validación formal de cambios.
Uso de Metodología	Sí (OGP)		
Externalización	Gesplan		
¿Dispone de Presupuesto en esta anualidad? ¿Contrato vigente?	Sí		
Responsable contratación	María de los Ángeles Llaría López		
Dependencias otros proyectos o de otros servicios:	Vivero de flora autóctona		
Cronología- Hitos	Hitos		Fechas
	Constitución, Alcance y Planificación Inicial		May 25 – Jul 25
	Restauración Ecológica Continua		Jun 25 – Dic 27
	Infraestructura: Vallado Perimetral		Ene 26 – Dic 27
	Senderos, Accesos, Miradores y Acondicionamiento		Sep 25 – Dic 26
	Aula de la Naturaleza y Actividades Educativas		Todo 2026 y 2027
	Seguimiento, Control y Certificaciones		May 25 – Dic 27
	Cierre, Evaluación y Preparación del siguiente encargo		Juli 27 – Dic 27
Indicadores proyecto KPI's	Descripción		
	Superficie restaurada (%). Porcentaje de hectáreas restauradas respecto al total planificado. Supervivencia de plantaciones (%). Porcentaje de pies vivos tras cada campaña de plantación. Reducción del riesgo de incendio. Superficie gestionada mediante mosaicos y control de combustible. Uso educativo del espacio. Nº de actividades y visitas realizadas en el aula de la naturaleza		
Indicadores éxito proyecto			
	Indicadores de éxito del proyecto		

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	85/191



	- Recuperación funcional del ecosistema - Reducción efectiva del riesgo de incendio - Consolidación de la biodiversidad - Uso educativo y social del espacio Método de medición - Informes técnicos de seguimiento ambiental, inventarios de campo y comparación pre/post intervención - Evaluaciones del Servicio Técnico Forestal y superficie gestionada mediante mosaicos de bosquetes. - Observaciones de campo, registros de biodiversidad y seguimiento anual de fauna - Registro de actividades, número de visitas y evaluaciones de impacto educativo.
Observaciones	- La ejecución del proyecto está fuertemente apoyada/centralizada en GESPLAN. - El modelo de pago ha evolucionado: - Antes: pagos por certificaciones bimensuales/trimestrales. - Actualmente: tendencia a un pago anual anticipado, con envío de documentación de seguimiento (no certificaciones “reales” de cobro) para control. - Se realiza un seguimiento mensual de la ejecución mediante información que facilita GESPLAN.

P.2.8 Mejora del Sistema de Gestión de Recaudación

Necesidad	
El Cabildo carece actualmente de un marco interno homogéneo que sistematice los criterios operativos para la gestión de ingresos corporativos. Se hace necesario definir directrices comunes que garanticen coherencia normativa, seguridad jurídica y eficiencia administrativa, así como analizar la adecuación del sistema actual de gestión de ingresos (GRECA).	
Responsable	
Definición concreta del Alcance	El proyecto contempla el análisis del marco normativo interno vigente, la identificación de carencias y la elaboración de una Circular interna de gestión de ingresos que establezca criterios homogéneos entre Tesorería, Contabilidad e Intervención. Asimismo, incluye el análisis preliminar de la viabilidad futura de sustitución del sistema GRECA. No incluye la aprobación formal de la circular ni el desarrollo de una nueva aplicación informática
Objetivos	- Establecer un marco interno homogéneo para la gestión de ingresos del Cabildo. - Elaborar un borrador de Circular regulatoria que sistematice los procedimientos de recaudación. - Identificar carencias o incoherencias en la normativa interna vigente. - Unificar criterios operativos entre Tesorería, Contabilidad e Intervención. - Analizar la viabilidad de evolución o sustitución futura del sistema GRECA.
Recursos necesarios	
Servicios Colaboradores	
Interlocutor de Transformación digital	

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	86/191



Riesgos	Riesgo	Impacto	Mitigación										
	Falta de disponibilidad responsables	Alto	Planificación reuniones estructuradas										
	Detección de carencias normativas profundas	Alto	Desarrollo por fases										
	Retraso coordinación interservicios	Medio-Alto	Entregas parciales										
	Exceso de complejidad técnica	Medio	Simplificación estructural										
	Dilación aprobación	Medio	Trabajo anticipado por capítulos										
Uso de Metodología													
Externalización													
¿Dispone de Presupuesto en esta anualidad? ¿Contrato vigente?													
Responsable contratación													
Dependencias otros proyectos o de otros servicios:													
Cronología- Hitos	<table><tr><th>Hitos</th><th>2026</th></tr><tr><td>Diagnóstico Normativo</td><td>X</td></tr><tr><td>Desarrollo del Borrador</td><td>X</td></tr><tr><td>Coordinación Interservicios</td><td>X</td></tr><tr><td>Cierre y Entrega</td><td>X</td></tr></table>			Hitos	2026	Diagnóstico Normativo	X	Desarrollo del Borrador	X	Coordinación Interservicios	X	Cierre y Entrega	X
	Hitos	2026											
	Diagnóstico Normativo	X											
	Desarrollo del Borrador	X											
	Coordinación Interservicios	X											
Cierre y Entrega	X												
Indicadores proyecto KPI's	Descripción												
	KPI	Método	Objetivo										
	Entrega borrador definitivo	Documento final	Noviembre 2026										
Indicadores éxito proyecto													
	Indicador	Método de Medición											
	Circular finalizada	Documento consolidado											
	Criterios unificados entre servicios	Actas validación											
Avances 2025	Se ha iniciado el análisis y elaboración de la futura Circular de tramitación de ingresos, concebida como un instrumento para mejorar y clarificar la gestión de los ingresos en el Cabildo. En esta fase se ha definido un esquema inicial de contenidos y se ha comenzado el análisis técnico de los aspectos que deberán incorporarse al documento. Asimismo, se han identificado carencias y posibles necesidades de ajuste en la normativa vigente, incluyendo Bases de Ejecución e instrucciones existentes. Se ha iniciado la coordinación entre Tesorería, Intervención (Control Financiero) y Contabilidad para avanzar hacia criterios comunes de gestión. Paralelamente, se han introducido mejoras puntuales en la aplicación GRECA para corregir incidencias detectadas. El avance del proyecto ha estado condicionado por la implantación del nuevo sistema contable SPAI SICAL en las áreas implicadas.												

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	87/191



P.2.10 Implantación del nuevo Sistema de Gestión Económica y Contable del Cabildo de Tenerife

Necesidad			
El Cabildo de Tenerife requiere implantar un nuevo sistema integral de gestión económica y contable que permita modernizar y unificar los procesos presupuestarios y contables, mejorando la integración con los sistemas corporativos, la trazabilidad de la información y la automatización de operaciones. La nueva plataforma permitirá reforzar el cumplimiento normativo y la eficiencia en la gestión y rendición presupuestaria			
Responsable	Oficina de Contabilidad		
Definición concreta del Alcance	El proyecto contempla la implantación y configuración de los módulos del sistema económico-contable, incluyendo gestión de terceros, ejecución presupuestaria, rendición de cuentas, integraciones con sistemas corporativos, gestión de usuarios y migración de datos desde el sistema anterior. No incluye desarrollos fuera del pliego ni cambios organizativos ajenos al sistema		
Objetivos	• Implantar un sistema integral de gestión económica y contable alineado con la normativa vigente. • Parametrizar e implantar los módulos económicos definidos para el Cabildo. • Integrar el sistema con el ecosistema tecnológico corporativo. • Garantizar la correcta migración y consistencia de los datos contables. • Asegurar la adopción del sistema por parte de los usuarios y la puesta en producción sin incidencias críticas.		
Recursos necesarios			
Servicios Colaboradores			
Interlocutor de Transformación digital			
Riesgos	Riesgo	Impacto	Medidas de mitigación
	Retraso en validaciones funcionales	Alta	Planificación por bloques, calendario cerrado de validaciones, priorización de escenarios críticos
	Problemas de integración	Alta	Diseño técnico anticipado, pruebas unitarias y entorno estable de integración
	Migración incompleta de datos	Alta	Estrategia de migración por oleadas y conciliación contable previa a producción
	Incidencias críticas en pruebas	Alta	Fase UAT robusta, doble validación funcional y técnica
	Resistencia al cambio	Media-Alta	Plan de formación y acompañamiento intensivo post-arranque
	Dependencia del proveedor	Alta	Seguimiento contractual, transferencia de conocimiento y documentación técnica interna
Uso de Metodología			
Externalización			
¿Dispone de Presupuesto en esta			

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg		Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno		Firmado	26/03/2026 13:03:47
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		Página	88/191



anualidad? ¿Contrato vigente?																							
Responsable contratación																							
Dependencias otros proyectos o de otros servicios:																							
Cronología- Hitos	<table><tr><td rowspan="2">Hitos</td><td></td><td></td></tr><tr><td>2025</td><td>2026</td></tr><tr><td>Parametrización Base y Diseño Funcional</td><td>X</td><td></td></tr><tr><td>Integraciones Corporativas</td><td>X</td><td></td></tr><tr><td>Validaciones Funcionales y UAT</td><td>X</td><td>X</td></tr><tr><td>Migración de Datos</td><td></td><td>X</td></tr><tr><td>Puesta en Producción y Estabilización</td><td></td><td>X</td></tr></table>			Hitos			2025	2026	Parametrización Base y Diseño Funcional	X		Integraciones Corporativas	X		Validaciones Funcionales y UAT	X	X	Migración de Datos		X	Puesta en Producción y Estabilización		X
	Hitos																						
		2025	2026																				
	Parametrización Base y Diseño Funcional	X																					
	Integraciones Corporativas	X																					
	Validaciones Funcionales y UAT	X	X																				
	Migración de Datos		X																				
Puesta en Producción y Estabilización		X																					
Indicadores proyecto KPI's	Descripción																						
	KPI	Método de medición	Objetivo																				
	% Requisitos Funcionales validados	Matriz de requisitos validada	≥ 95 %																				
	% Entregables en plazo	Seguimiento cronograma	≥ 90 %																				
	Nº incidencias críticas antes de producción	Registro de incidencias	0																				
	% Integraciones validadas	Informe técnico validación	100 %																				
	Tiempo medio de validación por bloque	Actas de validación	≤ 15 días																				
Indicadores éxito proyecto																							
Avances 2025	Se han desarrollado las principales actuaciones para la implantación del nuevo sistema de gestión económica y contable del Cabildo de Tenerife. Se ha aprobado la planificación detallada del proyecto y se ha completado la fase inicial de configuración y parametrización del sistema. Asimismo, se ha ejecutado una primera batería de pruebas funcionales orientadas a validar el correcto funcionamiento de los módulos implantados. Actualmente el proyecto se encuentra en la fase de migración de datos desde el sistema contable anterior, proceso que incluye verificaciones intermedias para garantizar la integridad y coherencia de la información transferida. Esta fase está experimentando retrasos derivados principalmente de demoras en las entregas por parte de la empresa adjudicataria, lo que puede afectar al calendario previsto de implantación																						

P.2.11 Mejora del Registro de Convenios

Necesidad
1.- Análisis e implantación de la interoperabilidad entre el registro de convenios y el gestor de expedientes electrónico.
2.- Redacción de la instrucción de convenios.

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	89/191	

Responsable	Servicio Administrativo de Apoyo a la Vicesecretaría General (Izaskun Iballa Yanes Santana)		
Definición concreta del Alcance de esta anualidad	Redacción del borrador de la instrucción de convenios		
Objetivos			
Recursos necesarios	Interno		
Servicios Colaboradores	Transformación Digital (Servicios Técnicos Informáticos)		
Interlocutor técnico de Transformación digital			
Riesgos	No aplica		
Uso de Metodología			
Externalización	No aplica		
¿Dispone de Presupuesto en esta anualidad? ¿Contrato vigente?	No aplica		
Responsable contratación	No aplica		
Dependencias otros proyectos o de otros servicios:	No aplica para actuación 2026		
Cronograma	Hitos	2026	
	Análisis del régimen jurídico y tecnológico	X	
	Redacción del borrador de la instrucción de convenios	X	
Indicadores Proyecto KPI;s	Descripción		
Borrador de la instrucción	Elaboración del documento de borrador		
Indicadores éxito proyecto			

P.2.13.1 - Herramienta para comisiones de valoración de concursos de méritos

Necesidad	
El trabajo de las comisiones de valoración de los procesos de provisión de puestos de trabajo es tedioso, complejo y actualmente está poco automatizado. Mediante este proyecto se pretende agilizar la valoración de los aspirantes en los procesos selectivos de este tipo.	
Responsable	Alicia Beatriz Curbelo Pérez (S.A. de Selección y Provisión de Puestos de Trabajo)

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	90/191	

Definición concreta del Alcance de esta anualidad	En el 2025 se realizó una mejora para la precarga de aspirantes y la automatización parcial de la valoración de méritos. En el 2026 se pretende seguir mejorando y automatizando este proceso para evitar la intervención manual lo máximo posible.																	
Objetivos	• Automatización de la obtención de datos del personal para su valoración en los citados procedimientos. • Digitalización de la asistencia del personal que participa activamente en Comisiones de provisión de puestos de trabajo. • Digitalización de todas las actuaciones de las Comisiones de valoración de provisión de puestos de trabajo. • Automatización de la gestión de las indemnizaciones de los miembros de Comisiones.																	
Recursos necesarios	Mixto																	
Servicios Colaboradores	SA Gestión y Atención al Personal Servicio Técnico de Planificación y Organización de RRHH Servicio Técnico de Aplicaciones Informáticas																	
Riesgos	<table><tr><th>Riesgo</th><th>Impacto</th><th>Medidas</th></tr><tr><td>No disponer de datos fiables/actualizados</td><td>Alto</td><td>Proceso de depuración y validación previo. Definir responsables de calidad de datos por fuente. Mapeo exhaustivo de fuentes. Reglas de consolidación y priorización de datos.</td></tr><tr><td>Resistencia del personal a nuevos procedimientos de consulta</td><td>Medio</td><td>Comunicar beneficios y simplificación. Formación práctica. Interfaz sencilla e intuitiva.</td></tr><tr><td>Errores en la automatización de hojas de cálculo de valoración</td><td>Alto</td><td>Validación con casos reales antes del despliegue. Pruebas paralelas con el proceso manual.</td></tr><tr><td>Complejidad en los criterios de valoración de méritos</td><td>Medio</td><td>Documentar criterios con Selección y Provisión antes del desarrollo. Validación iterativa.</td></tr></table>			Riesgo	Impacto	Medidas	No disponer de datos fiables/actualizados	Alto	Proceso de depuración y validación previo. Definir responsables de calidad de datos por fuente. Mapeo exhaustivo de fuentes. Reglas de consolidación y priorización de datos.	Resistencia del personal a nuevos procedimientos de consulta	Medio	Comunicar beneficios y simplificación. Formación práctica. Interfaz sencilla e intuitiva.	Errores en la automatización de hojas de cálculo de valoración	Alto	Validación con casos reales antes del despliegue. Pruebas paralelas con el proceso manual.	Complejidad en los criterios de valoración de méritos	Medio	Documentar criterios con Selección y Provisión antes del desarrollo. Validación iterativa.
Riesgo	Impacto	Medidas																
No disponer de datos fiables/actualizados	Alto	Proceso de depuración y validación previo. Definir responsables de calidad de datos por fuente. Mapeo exhaustivo de fuentes. Reglas de consolidación y priorización de datos.																
Resistencia del personal a nuevos procedimientos de consulta	Medio	Comunicar beneficios y simplificación. Formación práctica. Interfaz sencilla e intuitiva.																
Errores en la automatización de hojas de cálculo de valoración	Alto	Validación con casos reales antes del despliegue. Pruebas paralelas con el proceso manual.																
Complejidad en los criterios de valoración de méritos	Medio	Documentar criterios con Selección y Provisión antes del desarrollo. Validación iterativa.																
Uso de Metodología	PM2																	
Externalización	No																	
¿Dispone de Presupuesto en esta anualidad? ¿Contrato vigente?	No																	
Responsable contratación																		
Dependencias otros proyectos o de otros servicios:																		

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	91/191	

Cronología-Hitos	Hitos		T1	T2	T3	T4
	Mejorar proceso de información				x	x
	Optimización de generación de hojas de valoración de méritos		x	x		
	Optimización del proceso de valoración de méritos			x	x	
Indicadores Proyecto	Descripción					
	KPI	Descripción		Método de medición		
	Nº de concursos con precarga de aspirantes	Número de concursos de provisión de puestos en los que se ha realizado la precarga automática de aspirantes y méritos desde sistemas corporativos		Recuento de concursos con funcionalidad de precarga activada		
	Nº de aspirantes con datos de méritos precargados	Número total de personas aspirantes que cuentan con información de méritos vinculada automáticamente a su expediente		Recuento de aspirantes con datos precargados / total de aspirantes		
	% de solicitudes presentadas por sede electrónica	Porcentaje de solicitudes de participación en concursos presentadas a través de la Sede Electrónica		(Solicitudes electrónicas / total solicitudes) × 100		
	Nº de aspirantes que acceden a consultar sus méritos	Número de personas aspirantes que acceden a la plataforma para consultar, validar o corregir sus méritos precargados		Recuento de accesos únicos por proceso		
Indicadores éxito proyecto						
	Indicador de éxito		Método de medición			
	Nivel de alineación entre RRHH y Transformación Digital		Validación conjunta de entregables clave sin observaciones mayores (actas, aprobaciones formales)			
	Reducción del tiempo en el cruce de datos y méritos		Comparativa de tiempos antes/después en al menos un proceso piloto			
	Porcentaje de aspirantes que acceden a consultar sus méritos		(Nº aspirantes que acceden / Nº total aspirantes del concurso) × 100			
	Nivel de satisfacción de los usuarios clave		Encuestas internas cualitativas y/o cuantitativas tras procesos piloto			
	Avance del proyecto conforme a planificación		(Hitos finalizados y validados / Hitos planificados) × 100			

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	92/191	

P.2.13.2 - Herramienta de gestión de tribunales de selección

Necesidad			
Problemas que atiende: - Agilizar la gestión de los participantes en tribunales de procesos selectivos. - Proveer un espacio donde la información relativa al proceso selectivo esté disponible para su consulta por otros sistemas.			
Responsable	Alicia Beatriz Curbelo Pérez - S.A. de Selección y Provisión de Puestos de Trabajo		
Definición concreta del Alcance de esta anualidad	Almacenar la información básica de las personas que participan en un tribunal de un proceso selectivo.		
Objetivos	- Digitalización de la asistencia del personal que participa activamente en los tribunales. - Automatización de la gestión de las indemnizaciones de los miembros de los tribunales.		
Recursos necesarios	Mixto		
Servicios Colaboradores	SA Gestión y Atención al Personal Servicio Técnico de Planificación y Organización de RRHH Servicio Técnico de Aplicaciones Informáticas		
Hitos	Almacenar las personas que forman parte de los tribunales de los procesos selectivos.		
Riesgos	Riesgo	Impacto	Medidas
	No disponer de datos fiables/actualizados	Alto	Proceso de depuración y validación previo. Definir responsables de calidad de datos por fuente. Mapeo exhaustivo de fuentes. Reglas de consolidación y priorización de datos.
	Resistencia del personal a nuevos procedimientos de consulta	Medio	Comunicar beneficios y simplificación. Formación práctica. Interfaz sencilla e intuitiva.
	Errores en la automatización de hojas de cálculo de valoración	Alto	Validación con casos reales antes del despliegue. Pruebas paralelas con el proceso manual.
	Complejidad en los criterios de valoración de méritos	Medio	Documentar criterios con Selección y Provisión antes del desarrollo. Validación iterativa.
Uso de Metodología	PM2		
Externalización	No		
¿Dispone de Presupuesto en esta anualidad? ¿Contrato vigente?	No		
Responsable contratación			

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	93/191



Dependencias otros proyectos o de otros servicios:																	
Cronología-Hitos																	
	Hitos	T1	T2	T3	T4												
	Mejorar proceso de información	x															
Indicadores Proyecto																	
Indicadores éxito proyecto																	
	<table><tr><th>Indicador</th><th>Método de Medición</th></tr><tr><td>Nivel de alineación entre RRHH y Transformación Digital</td><td>Medido a través de valoraciones cualitativas o validaciones conjuntas en el proceso de definición (por ejemplo, aprobación sin observaciones mayores).</td></tr><tr><td>Reducción del tiempo en el cruce de datos y méritos</td><td>Comparación del tiempo empleado antes y después de implementar la precarga automática, en al menos un proceso piloto</td></tr><tr><td>Porcentaje de aspirantes que acceden a consultar méritos</td><td>Indica el grado de participación y apropiación del nuevo sistema por parte de los usuarios (meta inicial ≥ 60% en concursos donde se habilite esta funcionalidad).</td></tr><tr><td>Nivel de satisfacción de los usuarios clave</td><td>Valoración recogida mediante encuestas internas a personal técnico de RRHH y miembros de comisiones sobre utilidad, claridad y mejora del nuevo enfoque.</td></tr><tr><td>Avance del proyecto respecto a planificación</td><td>Porcentaje de hitos completados en relación con los planificados (indicador de seguimiento: Hitos en producción / Hitos planificados × 100).</td></tr></table>					Indicador	Método de Medición	Nivel de alineación entre RRHH y Transformación Digital	Medido a través de valoraciones cualitativas o validaciones conjuntas en el proceso de definición (por ejemplo, aprobación sin observaciones mayores).	Reducción del tiempo en el cruce de datos y méritos	Comparación del tiempo empleado antes y después de implementar la precarga automática, en al menos un proceso piloto	Porcentaje de aspirantes que acceden a consultar méritos	Indica el grado de participación y apropiación del nuevo sistema por parte de los usuarios (meta inicial ≥ 60% en concursos donde se habilite esta funcionalidad).	Nivel de satisfacción de los usuarios clave	Valoración recogida mediante encuestas internas a personal técnico de RRHH y miembros de comisiones sobre utilidad, claridad y mejora del nuevo enfoque.	Avance del proyecto respecto a planificación	Porcentaje de hitos completados en relación con los planificados (indicador de seguimiento: Hitos en producción / Hitos planificados × 100).
Indicador	Método de Medición																
Nivel de alineación entre RRHH y Transformación Digital	Medido a través de valoraciones cualitativas o validaciones conjuntas en el proceso de definición (por ejemplo, aprobación sin observaciones mayores).																
Reducción del tiempo en el cruce de datos y méritos	Comparación del tiempo empleado antes y después de implementar la precarga automática, en al menos un proceso piloto																
Porcentaje de aspirantes que acceden a consultar méritos	Indica el grado de participación y apropiación del nuevo sistema por parte de los usuarios (meta inicial ≥ 60% en concursos donde se habilite esta funcionalidad).																
Nivel de satisfacción de los usuarios clave	Valoración recogida mediante encuestas internas a personal técnico de RRHH y miembros de comisiones sobre utilidad, claridad y mejora del nuevo enfoque.																
Avance del proyecto respecto a planificación	Porcentaje de hitos completados en relación con los planificados (indicador de seguimiento: Hitos en producción / Hitos planificados × 100).																

2.14.1 Simplificación y automatización de procedimientos de RRHH

Necesidad	Los procedimientos de RRHH presentan actualmente dispersión documental, distintos niveles de formalización y elevada carga de tramitación manual, lo que dificulta la comprensión por parte del personal, la gestión interna entre servicios y la trazabilidad de solicitudes. Se requiere ordenar, simplificar y automatizar diversos procedimientos para mejorar la eficiencia administrativa y facilitar el trabajo diario de las unidades implicadas.
Responsable	Juan Jesús Méndez Méndez - SA Gestión y Atención al Personal
Definición concreta del Alcance de esta anualidad	El proyecto contempla el análisis, simplificación y automatización de diversos procedimientos de gestión de personal del Cabildo, incorporando automatismos, sistemas de alerta y mejoras en flujos de tramitación.

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	94/191	

	Incluye actuaciones específicas sobre gestión de ITs, integración de datos en aplicaciones corporativas, mejora de procedimientos administrativos de RRHH y automatización de publicación de información para el personal.																								
Objetivos	- Simplificar los procedimientos administrativos de RRHH para mejorar su comprensión y gestión. - Reducir los tiempos de tramitación mediante la automatización de procesos internos. - Implantar sistemas automáticos de alertas e intercambio de información entre aplicaciones corporativas. - Mejorar los procesos de incorporación de personal y gestión de servicios previos. - Facilitar la consulta y publicación automatizada de información relevante para el personal.																								
Recursos necesarios	Mixto																								
Servicios Colaboradores	Servicio Técnico de Aplicaciones informáticas Servicio Técnico de Planificación y Organización de Recursos Humanos.																								
Riesgos	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Riesgo</th><th>Impacto</th><th>Medidas</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Procedimientos no documentados</td><td>Medio</td><td>Trabajo de campo con RRHH</td></tr> <tr> <td>Expectativas de automatización total</td><td>Alto</td><td>Comunicación clara del alcance</td></tr> <tr> <td>Baja participación de unidades internas o falta de claridad en los procesos existentes.</td><td>Alto</td><td>Involucrar desde el inicio a personal técnico y de gestión de las áreas clave.</td></tr> <tr> <td>Resistencia al cambio o escasa implicación del personal clave en el levantamiento de necesidades.</td><td>Alto</td><td>Sensibilizar sobre el propósito del proyecto y su beneficio transversal</td></tr> </tbody> </table>	Riesgo	Impacto	Medidas	Procedimientos no documentados	Medio	Trabajo de campo con RRHH	Expectativas de automatización total	Alto	Comunicación clara del alcance	Baja participación de unidades internas o falta de claridad en los procesos existentes.	Alto	Involucrar desde el inicio a personal técnico y de gestión de las áreas clave.	Resistencia al cambio o escasa implicación del personal clave en el levantamiento de necesidades.	Alto	Sensibilizar sobre el propósito del proyecto y su beneficio transversal									
Riesgo	Impacto	Medidas																							
Procedimientos no documentados	Medio	Trabajo de campo con RRHH																							
Expectativas de automatización total	Alto	Comunicación clara del alcance																							
Baja participación de unidades internas o falta de claridad en los procesos existentes.	Alto	Involucrar desde el inicio a personal técnico y de gestión de las áreas clave.																							
Resistencia al cambio o escasa implicación del personal clave en el levantamiento de necesidades.	Alto	Sensibilizar sobre el propósito del proyecto y su beneficio transversal																							
Uso de Metodología	PM2																								
Externalización																									
¿Dispone de Presupuesto en esta anualidad? ¿Contrato vigente?																									
Responsable contratación																									
Dependencias otros proyectos o de otros servicios:																									
Cronología-Hitos	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Hitos</th><th colspan="4">2026</th></tr> <tr> <th>T1</th><th>T2</th><th>T3</th><th>T4</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Sistema de Alertas de Altas y Bajas por Incapacidad temporal(ITs)</td><td>X</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Sistema de Alertas de Incorporaciones de ITs de más de 30 días.</td><td>X</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Obtención y carga de datos automática en MEDTRA</td><td></td><td>X</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>	Hitos	2026				T1	T2	T3	T4	Sistema de Alertas de Altas y Bajas por Incapacidad temporal(ITs)	X				Sistema de Alertas de Incorporaciones de ITs de más de 30 días.	X				Obtención y carga de datos automática en MEDTRA		X		
Hitos	2026																								
	T1	T2	T3	T4																					
Sistema de Alertas de Altas y Bajas por Incapacidad temporal(ITs)	X																								
Sistema de Alertas de Incorporaciones de ITs de más de 30 días.	X																								
Obtención y carga de datos automática en MEDTRA		X																							

	Obtención y carga de datos automática en SQLTPV		X		
	Mejora en el procedimiento de incorporación al Cabildo.			X	X
	Mejora en el procedimiento de Servicios Previos		X	X	
	Análisis del procedimiento por el cual se abonan los trabajos del personal de campo/movilidad funcional.			X	X
	Permitir la consulta de listas de reserva			X	
Indicadores Proyecto					
	KPI		Descripción		Medición
	Procesos automatizados parcialmente	Procesos con automatismos implantados		Nº de procesos automatizados parcialmente	
	Procedimientos mejorados	Procedimientos simplificados respecto al estado inicial		Nº de procedimientos mejorados	
Indicadores éxito proyecto					
	Indicador de éxito		Método de medición		
	Automatización de procesos planificados finalizados		Procesos automatizados / procesos planificados		
	Procedimientos simplificados finalizados		Procedimientos mejorados / procedimientos planificados		

P.2.14.2 Mejora de los procesos de acceso a la información del personal al servicio de la Corporación. (Portal del Empleado)

Necesidad	
Los procedimientos de recursos humanos se encuentran dispersos y con distintos niveles de formalización, lo que dificulta su comprensión por parte del personal, la tramitación interna entre servicios y la trazabilidad de las solicitudes. Se requiere disponer de un espacio único que permita al personal consultar su información, acceder a trámites y conocer el estado de sus solicitudes de forma ordenada y centralizada.	
Responsable	Juan Jesús Méndez Méndez - SA Gestión y Atención al Personal
Definición concreta del Alcance de esta anualidad	El proyecto aborda el análisis y diseño del futuro Portal del Empleado del Cabildo, incluyendo la identificación de necesidades funcionales y la definición de su modelo de servicios e integraciones. Durante esta anualidad se elaborará y publicará además un catálogo inicial centralizado de procedimientos internos en la intranet corporativa, como base para la evolución hacia el portal.
Objetivos	• Disponer de un Portal del Empleado como punto único de acceso a información y trámites internos del personal. • Facilitar al personal el acceso a su información básica y a los servicios disponibles. • Mejorar la transparencia y la trazabilidad de las solicitudes internas. • Crear y publicar un catálogo centralizado de procedimientos internos del Cabildo. • Definir el modelo funcional y los requisitos del futuro Portal del Empleado

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	96/191	

Recursos necesarios	Mixto																									
Servicios Colaboradores	Servicio Técnico de Planificación y Organización de RRHH Servicio Técnico de Aplicaciones Informáticas																									
Riesgos	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Riesgo</th><th>Impacto</th><th>Estrategia para combatirlo</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Baja participación de unidades internas o falta de claridad en los procesos existentes.</td><td>Alto</td><td>Involucrar desde el inicio a personal técnico y de gestión de las áreas clave.</td></tr> <tr> <td>Resistencia al cambio o escasa implicación del personal clave en el levantamiento de necesidades.</td><td>Alto</td><td>Sensibilizar sobre el propósito del proyecto y su beneficio transversal</td></tr> <tr> <td>Definición poco realista o ambigua del alcance funcional futuro del portal.</td><td>Alto</td><td>Validar el diseño con RRHH y Servicio de Aplicaciones Informáticas antes de cerrarlo.</td></tr> <tr> <td>Desconocimiento existencia catálogo por parte de los empleados</td><td>Medio</td><td>Comunicación y difusión</td></tr> </tbody> </table>	Riesgo	Impacto	Estrategia para combatirlo	Baja participación de unidades internas o falta de claridad en los procesos existentes.	Alto	Involucrar desde el inicio a personal técnico y de gestión de las áreas clave.	Resistencia al cambio o escasa implicación del personal clave en el levantamiento de necesidades.	Alto	Sensibilizar sobre el propósito del proyecto y su beneficio transversal	Definición poco realista o ambigua del alcance funcional futuro del portal.	Alto	Validar el diseño con RRHH y Servicio de Aplicaciones Informáticas antes de cerrarlo.	Desconocimiento existencia catálogo por parte de los empleados	Medio	Comunicación y difusión										
Riesgo	Impacto	Estrategia para combatirlo																								
Baja participación de unidades internas o falta de claridad en los procesos existentes.	Alto	Involucrar desde el inicio a personal técnico y de gestión de las áreas clave.																								
Resistencia al cambio o escasa implicación del personal clave en el levantamiento de necesidades.	Alto	Sensibilizar sobre el propósito del proyecto y su beneficio transversal																								
Definición poco realista o ambigua del alcance funcional futuro del portal.	Alto	Validar el diseño con RRHH y Servicio de Aplicaciones Informáticas antes de cerrarlo.																								
Desconocimiento existencia catálogo por parte de los empleados	Medio	Comunicación y difusión																								
Uso de Metodología	PM2																									
Externalización																										
¿Dispone de Presupuesto en esta anualidad? ¿Contrato vigente?																										
Responsable contratación																										
Dependencias otros proyectos o de otros servicios:	2.14.1																									
Cronología	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Hitos</th><th>T1</th><th>T2</th><th>T3</th><th>T4</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Definición de catálogo de procedimientos</td><td>X</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Publicación de catálogo de procedimientos interno</td><td>X</td><td>X</td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Análisis y definición del alcance</td><td></td><td></td><td>X</td><td></td></tr> <tr> <td>Diseño preliminar del Portal del Empleado</td><td></td><td></td><td>X</td><td>X</td></tr> </tbody> </table>	Hitos	T1	T2	T3	T4	Definición de catálogo de procedimientos	X				Publicación de catálogo de procedimientos interno	X	X			Análisis y definición del alcance			X		Diseño preliminar del Portal del Empleado			X	X
Hitos	T1	T2	T3	T4																						
Definición de catálogo de procedimientos	X																									
Publicación de catálogo de procedimientos interno	X	X																								
Análisis y definición del alcance			X																							
Diseño preliminar del Portal del Empleado			X	X																						
Indicadores Proyecto KPI's	Descripción																									
	- Nº de procedimientos internos publicados en la intranet - Nº de trámites de procedimientos internos iniciados - Nº de trámites de procedimientos internos finalizados																									
Indicadores éxito proyecto																										

	Indicadores de éxito - Catálogo inicial de procedimientos internos publicado en la intranet - Trámites iniciados de procedimientos internos - Trámites finalizados de los procedimientos internos - Análisis y diseño realizados
--	--

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

Necesidad			
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.			
Responsable	Servicio Administrativo de Hacienda y Patrimonio (María del Mar de Armas) - Jefatura Funcional de Arquitectura y Patrimonio		
Definición concreta del Alcance	La implementación de una solución que permitirá acometer una gestión patrimonial centralizada y eficiente. Permitiendo una conciliación automática con la contabilidad del Cabildo, así como una mejora en la trazabilidad e incrementar la interoperabilidad entre los diferentes sistemas intervinientes.		
Objetivos	- Implantar una plataforma corporativa para la gestión integral del patrimonio del Cabildo. - Sustituir la herramienta patrimonial actual por una solución tecnológica avanzada. - Garantizar la conciliación automática entre la gestión patrimonial y el sistema contable. - Integrar la gestión patrimonial con el Gestor de Expedientes y otros sistemas administrativos. - Mejorar la trazabilidad, fiabilidad y eficiencia en el control de los activos patrimoniales.		
Recursos necesarios	Internos y externos		
Servicios Colaboradores	Servicio Técnico de Aplicaciones Informáticas		
Interlocutor técnico de transformación digital	Imobac Expósito/Ana Miriam/Víctor Plaza		
Riesgos	Riesgo	Impacto	Medidas de mitigación
	Falta de disponibilidad del equipo interno	Alto	Planificación realista y priorización de tareas.
	Complejidad en integraciones con Spai-Sical	Alto	Coordinación temprana con proveedores y pruebas progresivas.
	Dependencia del proveedor	Medio	Cláusulas contractuales y transferencia de conocimiento.
Uso de Metodología			
Externalización			
¿Dispone de			

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	98/191	

Presupuesto en esta anualidad? ¿Contrato vigente?																																								
Responsable contratación																																								
Dependencias otros proyectos o de otros servicios:																																								
Cronología- Hitos	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Hitos</th> <th>T1</th> <th>T2</th> <th>T3</th> <th>T4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Definición funcional de los requisitos</td> <td>X</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Contratación de la solución (licencia perpetua)</td> <td>X</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Instalación en los servidores del Cabildo</td> <td></td> <td>X</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Formación del personal usuario</td> <td></td> <td>X</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Migración de datos (mínimo dos fuentes)</td> <td></td> <td></td> <td>X</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Soporte técnico inicial del proveedor</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>X</td> </tr> </tbody> </table>					Hitos	T1	T2	T3	T4	Definición funcional de los requisitos	X				Contratación de la solución (licencia perpetua)	X				Instalación en los servidores del Cabildo		X			Formación del personal usuario		X			Migración de datos (mínimo dos fuentes)			X		Soporte técnico inicial del proveedor				X
	Hitos	T1	T2	T3	T4																																			
	Definición funcional de los requisitos	X																																						
	Contratación de la solución (licencia perpetua)	X																																						
	Instalación en los servidores del Cabildo		X																																					
	Formación del personal usuario		X																																					
	Migración de datos (mínimo dos fuentes)			X																																				
	Soporte técnico inicial del proveedor				X																																			
Indicadores proyecto KPI's	Descripción																																							
	KPI		Medición																																					
	Nº de incidencias		Recuento de incidencias																																					
	Reducción de duplicidades de datos		Comparativa antes/después																																					
	Tasa de éxito en transacciones (%)		(Transacciones exitosas / totales) × 100																																					
	Reducción de cargas administrativas		Medición cualitativa y tiempos																																					
Indicadores éxito proyecto																																								
	Indicador		Medición																																					
	Uso efectivo de la plataforma		Nº de usuarios activos																																					
	Expedientes patrimoniales integrados		Nº de expedientes gestionados vía integraciones																																					
	Fiabilidad del dato patrimonial		Incidencias contables post-implantación																																					

P.2.16 Mejora de la Coordinación Operativa y Gestión del Conocimiento en Atención Telefónica

Necesidad	
La coordinación operativa entre los equipos de atención telefónica se realiza actualmente mediante canales informales (WhatsApp y correo electrónico), lo que genera dispersión de la información, falta de trazabilidad y riesgos en materia de protección de datos. Además, el gestor de conocimiento utilizado por el servicio se encuentra alojado en una herramienta propietaria del proveedor externo, lo que limita la soberanía del dato y la integración con los sistemas corporativos del Cabildo	
Responsable	S.A de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios
Definición concreta del Alcance de esta anualidad	Implantación de un entorno estructurado de comunicación operativa basado en Microsoft Teams para sustituir los canales informales actuales, así como internalización y migración del gestor de conocimiento del servicio de atención telefónica al entorno Microsoft corporativo (Teams, SharePoint y Dynamics). El proyecto incluye la migración de contenidos, configuración del buscador interno, validación funcional y formación del personal.
Objetivos	• Implantar Microsoft Teams como canal oficial de comunicación operativa entre los equipos de atención telefónica. • Eliminar el uso de canales informales de comunicación (WhatsApp y correo electrónico) en la gestión operativa del servicio. • Internalizar la base de conocimiento del servicio telefónico en el entorno tecnológico corporativo del Cabildo. • Facilitar el acceso estructurado al conocimiento mediante un buscador integrado en el entorno Microsoft. • Mejorar la coordinación entre los equipos de atención telefónica y reducir tiempos de escalado y resolución.
Recursos necesarios	Mixtos: • Técnicos del Área de Transformación Digital • Servicio Técnico de Aplicaciones Informáticas • Personal de Atención Ciudadana (Nivel 1 y Nivel 2) • Empresa contratada (para transferencia de conocimiento y migración de datos)
Servicios Colaboradores	Área de Transformación Digital, Servicio Técnico de Aplicaciones Informáticas, Atención Ciudadana y Unidad de Protección de Datos.
Interlocutor de Transformación digital	Angel Méndez
Riesgos	• Resistencia al cambio por parte del personal • Dificultad técnica en la migración de la base de conocimiento • Pérdida de información durante la transferencia • Dependencia técnica del proveedor externo en fase inicial • Cuestiones de protección de datos en comunicaciones previas (WhatsApp)
Uso de Metodología	Metodología ágil con despliegue progresivo: • Fase 1: Diseño y arquitectura • Fase 2: Migración y pruebas • Fase 3: Piloto controlado • Fase 4: Despliegue general Reuniones mensuales de seguimiento con empresa contratada y Área de Transformación Digital.

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	100/191



Externalización	No para la gestión futura del sistema. Sí para la transferencia técnica inicial del gestor de conocimiento desde el proveedor actual.																										
¿Dispone de Presupuesto en esta anualidad? ¿Contrato vigente?	Sí, dentro del contrato vigente de atención telefónica y modernización tecnológica.																										
Responsable contratación	Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios																										
Dependencias otros proyectos o de otros servicios:	• Coordinación con proyecto P.1.5 Plataforma Operativa de Atención Ciudadana 360 • Disponibilidad técnica del entorno Microsoft • Colaboración de la empresa contratada Nivel 1																										
Cronograma	<table><tr><th>Hitos</th><th>2026</th><th>2027</th></tr><tr><td>Diseño de la estructura oficial de comunicación en Teams</td><td>X</td><td></td></tr><tr><td>Migración inicial de contenidos del gestor de conocimiento</td><td>X</td><td></td></tr><tr><td>Configuración del buscador interno en entorno Microsoft</td><td>X</td><td></td></tr><tr><td>Validación funcional con equipos de atención</td><td>X</td><td></td></tr><tr><td>Formación del personal</td><td>X</td><td></td></tr><tr><td>Inicio de uso obligatorio de Teams como canal oficial</td><td></td><td>X</td></tr><tr><td>Informe de evaluación inicial</td><td></td><td>X</td></tr></table>			Hitos	2026	2027	Diseño de la estructura oficial de comunicación en Teams	X		Migración inicial de contenidos del gestor de conocimiento	X		Configuración del buscador interno en entorno Microsoft	X		Validación funcional con equipos de atención	X		Formación del personal	X		Inicio de uso obligatorio de Teams como canal oficial		X	Informe de evaluación inicial		X
Hitos	2026	2027																									
Diseño de la estructura oficial de comunicación en Teams	X																										
Migración inicial de contenidos del gestor de conocimiento	X																										
Configuración del buscador interno en entorno Microsoft	X																										
Validación funcional con equipos de atención	X																										
Formación del personal	X																										
Inicio de uso obligatorio de Teams como canal oficial		X																									
Informe de evaluación inicial		X																									
Indicadores Proyecto	Descripción																										
	<table><tr><th>KPI</th><th>Definición</th><th>Método de medición</th></tr><tr><td>Sustitución de canales informales</td><td>Eliminación progresiva de grupos de WhatsApp operativos</td><td>Nº de grupos eliminados / Nº total identificados Objetivo 2026: ≥ 80% eliminados</td></tr><tr><td>Implantación de Teams como canal oficial</td><td>Uso efectivo de Teams en comunicaciones internas</td><td>Nº de interacciones mensuales en Teams vs correo Objetivo 2026: ≥ 70% comunicaciones internas vía Teams</td></tr><tr><td>Migración del gestor de conocimiento</td><td>Transferencia del contenido de Sophia al entorno Microsoft</td><td>% contenidos migrados y validados Objetivo 2026: ≥ 90%</td></tr><tr><td>Uso del nuevo buscador interno</td><td>Uso real del gestor de conocimiento integrado</td><td>Nº consultas mensuales al buscador Objetivo: ≥ 300 consultas/mes</td></tr><tr><td>Integración con los sistemas de tramitación electrónica</td><td>Asegurar que los documentos firmados se integren de forma automática en el gestor documental y sede electrónica</td><td>Nº de integraciones completadas, pruebas funcionales exitosas</td></tr><tr><td>Pruebas piloto en entornos reales</td><td>Realización de pruebas con usuarios reales antes del despliegue completo</td><td>Nº de oficinas piloto, resultados de evaluación técnica y funcional</td></tr></table>			KPI	Definición	Método de medición	Sustitución de canales informales	Eliminación progresiva de grupos de WhatsApp operativos	Nº de grupos eliminados / Nº total identificados Objetivo 2026: ≥ 80% eliminados	Implantación de Teams como canal oficial	Uso efectivo de Teams en comunicaciones internas	Nº de interacciones mensuales en Teams vs correo Objetivo 2026: ≥ 70% comunicaciones internas vía Teams	Migración del gestor de conocimiento	Transferencia del contenido de Sophia al entorno Microsoft	% contenidos migrados y validados Objetivo 2026: ≥ 90%	Uso del nuevo buscador interno	Uso real del gestor de conocimiento integrado	Nº consultas mensuales al buscador Objetivo: ≥ 300 consultas/mes	Integración con los sistemas de tramitación electrónica	Asegurar que los documentos firmados se integren de forma automática en el gestor documental y sede electrónica	Nº de integraciones completadas, pruebas funcionales exitosas	Pruebas piloto en entornos reales	Realización de pruebas con usuarios reales antes del despliegue completo	Nº de oficinas piloto, resultados de evaluación técnica y funcional			
KPI	Definición	Método de medición																									
Sustitución de canales informales	Eliminación progresiva de grupos de WhatsApp operativos	Nº de grupos eliminados / Nº total identificados Objetivo 2026: ≥ 80% eliminados																									
Implantación de Teams como canal oficial	Uso efectivo de Teams en comunicaciones internas	Nº de interacciones mensuales en Teams vs correo Objetivo 2026: ≥ 70% comunicaciones internas vía Teams																									
Migración del gestor de conocimiento	Transferencia del contenido de Sophia al entorno Microsoft	% contenidos migrados y validados Objetivo 2026: ≥ 90%																									
Uso del nuevo buscador interno	Uso real del gestor de conocimiento integrado	Nº consultas mensuales al buscador Objetivo: ≥ 300 consultas/mes																									
Integración con los sistemas de tramitación electrónica	Asegurar que los documentos firmados se integren de forma automática en el gestor documental y sede electrónica	Nº de integraciones completadas, pruebas funcionales exitosas																									
Pruebas piloto en entornos reales	Realización de pruebas con usuarios reales antes del despliegue completo	Nº de oficinas piloto, resultados de evaluación técnica y funcional																									

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	101/191	

Indicadores éxito proyecto		
	Indicador	Método de medición
	Grado de Internalización del Gestor de Conocimiento	(% de contenidos y funcionalidades del gestor de conocimiento migrados e integrados en el entorno Microsoft / Total contenidos y funcionalidades existentes en el sistema original) × 100
	Trazabilidad de comunicaciones internas	(Nº de interacciones operativas realizadas en Teams / Nº total de interacciones internas registradas) × 100
	Índice de Coordinación Operativa Nivel 1–Nivel 2	Reducción porcentual del tiempo medio de resolución en casos escalados entre Nivel 1 y Nivel 2 respecto a la línea base anterior al proyecto.
	Índice de Satisfacción Interna del Sistema	Encuesta interna anual (escala 1–10). Resultado medio global

Eje 3 Gestión del Conocimiento y de los Procesos de Trabajo

P.3.2 Integración y digitalización de los datos del IASS

Necesidad	Los datos de personal del IASS no se encuentran actualmente integrados en el ecosistema corporativo del Cabildo, lo que impide su explotación para planificación de recursos humanos, desempeño, formación o análisis organizativo. Esta situación genera dependencia de solicitudes manuales y limita la disponibilidad de información fiable para la toma de decisiones
Responsable	Juan Jesús Méndez Méndez - SA Gestión y Atención al Personal
Definición concreta del Alcance de esta anualidad	El proyecto aborda la creación de una primera capa de integración de los datos de personal del IASS en el entorno corporativo del Cabildo, incluyendo la definición de un modelo mínimo de datos, la implantación de mecanismos de extracción e integración, y la habilitación de un repositorio corporativo que permita su consulta y explotación básica mediante herramientas de análisis
Objetivos	- Diseñar e implantar una capa inicial de integración de los datos de personal del IASS en el ecosistema corporativo del Cabildo. - Definir un modelo mínimo de datos de personal alineado con los sistemas de RRHH del Cabildo. - Establecer mecanismos técnicos de extracción, integración y normalización de los datos. - Habilitar la consulta y explotación básica de la información integrada para los servicios de RRHH. - Preparar la base de datos necesaria para futuros proyectos estratégicos dependientes.

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	102/191



Recursos necesarios	Mixto. Personal del Cabildo y Personal del IASS				
Servicios	Servicio Técnico de Planificación y Organización de RRHH				
Colaboradores	Servicio Técnico de Aplicaciones Informáticas				
Riesgos	Riesgo	Impacto	Medidas		
	Interoperabilidad limitada entre sistemas fuente que impida automatizar correctamente los flujos. (IASS no dispone de API)	Alto			
	Datos incompletos/inconsistentes	Alto	Reglas de calidad y validación		
	No disponer de la infraestructura para almacenar los datos (Lago de datos)	Alto	Definir con antelación dónde se van a almacenar dichos datos		
Uso de Metodología	PM2				
Externalización					
¿Dispone de Presupuesto en esta anualidad? ¿Contrato vigente?					
Responsable contratación					
Dependencias otros proyectos o de otros servicios:	Personal del IASS				
Cronología	Hito	T1	T2	T3	T4
	Análisis y definición de datos a obtener				x
	Modelo de datos y reglas de negocio				x
Indicadores Proyecto KPI's	KPI	Definición	Método de medición		
	% campos integrados vs. definidos	Nº campos integrados correctamente / Nº campos definidos en modelo mínimo	Matriz modelo de datos		
	Nº ejecuciones correctas del proceso de integración	Nº cargas sin errores / Nº ejecuciones totales	Logs de proceso ETL		
	Nº consultas realizadas sobre el repositorio	Nº accesos / consultas BI a datos IASS	Logs BI / Lago de datos		
	Tiempo medio de disponibilidad del dato	Tiempo desde recepción hasta disponibilidad en repositorio	Registro de cargas		
Indicadores éxito proyecto					
	Indicador de éxito	Método de medición			

	Integración IASS operativa	Revisión de logs durante 3 ciclos consecutivos sin errores críticos
	Datos reutilizables en proyectos dependientes	Identificación de consultas o datasets consumidos en BI o proyectos dependientes
	Reducción de peticiones manuales al IASS	Comparativa de nº de solicitudes manuales antes y 6 meses después de la implantación

*** El proyecto 3.2 no pretende crear una plataforma definitiva de datos, sino establecer una primera integración real, fiable y reutilizable de los datos del IASS, que permita avanzar con seguridad en el resto de proyectos estratégicos de RRHH. **Alimenta directamente:** P.3.10 Evaluación del desempeño, P.2.14.2 Portal del Empleado (futuro)

P.3.3 - Expediente electrónico de personal

Necesidad			
Contar con un sistema centralizado y estructurado que permita almacenar y gestionar electrónicamente el expediente completo de cada empleado, incluyendo datos personales, historial laboral, formación, evaluaciones y cualquier otra información relevante para la gestión de recursos humanos.			
Responsable	Juan Jesús Méndez Méndez - SA Gestión y Atención al Personal		
Definición concreta del Alcance de esta anualidad	Diseño y definición del modelo de datos para la creación del expediente electrónico, y establecimiento de la arquitectura tecnológica y los mecanismos para la captura automática de información del personal.		
Objetivos	• Construir un expediente electrónico completo y actualizado para cada empleado. • Integrar automáticamente la información relevante proveniente de diferentes sistemas y procesos (formación, evaluaciones, historial laboral, etc.). • Facilitar el acceso seguro a la información tanto para el personal como para los departamentos de RRHH. • Mejorar la calidad, trazabilidad y disponibilidad de los datos del personal. • Cumplir con los estándares de protección y confidencialidad de datos personales.		
Recursos necesarios	Mixto		
Servicios Colaboradores	Servicio Técnico de Aplicaciones informáticas Servicio Administrativo de Gestión y atención al personal Servicio Técnico de Planificación y Organización de Recursos Humanos. (Servicio Administrativo de Selección y Provisión de Puestos de Trabajo)		
Riesgos	Riesgo	Impacto	Medidas
	Complejidad en integración de sistemas	Retraso en sincronización de datos	Planificación, pruebas en entornos controlados, uso de middleware
	Uso inadecuado o acceso no autorizado	Riesgo a la privacidad y cumplimiento legal	Políticas estrictas de seguridad, formación y auditorías frecuentes
	Resistencia al cambio por parte de usuarios	Baja adopción y uso limitado	Campañas de comunicación, formación y soporte continuado

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	104/191	

	Inadecuada definición del modelo de datos	Inconsistencias en la información	Trabajo conjunto entre áreas de RRHH y TI, revisiones iterativas																											
Uso de Metodología	PM2																													
Externalización																														
¿Dispone de Presupuesto en esta anualidad? ¿Contrato vigente?																														
Responsable contratación																														
Dependencias otros proyectos o de otros servicios:	2.13.1, 3.4, 3.2																													
Cronología-Hitos	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Hitos</th><th colspan="4">2026</th><th colspan="4">2027</th></tr> <tr> <th></th><th>T1</th><th>T2</th><th>T3</th><th>T4</th><th>T1</th><th>T2</th><th>T3</th><th>T4</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Análisis y definición inicial del modelo de datos</td><td>X</td><td>X</td><td>X</td><td>X</td><td>X</td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>			Hitos	2026				2027					T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	Análisis y definición inicial del modelo de datos	X	X	X	X	X			
Hitos	2026				2027																									
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4																						
Análisis y definición inicial del modelo de datos	X	X	X	X	X																									
Indicadores Proyecto	<table border="1"> <thead> <tr> <th>KPI</th><th>Descripción</th><th>Medición</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Expedientes completos</td><td>% de expedientes electrónicos completos</td><td>%</td></tr> <tr> <td>Tiempo de consulta</td><td>Tiempo medio de acceso a información</td><td>Minutos</td></tr> <tr> <td>Integraciones activas</td><td>Sistemas integrados</td><td>Nº</td></tr> <tr> <td>Incidenias de datos</td><td>Errores o duplicidades detectadas</td><td>Nº</td></tr> </tbody> </table>			KPI	Descripción	Medición	Expedientes completos	% de expedientes electrónicos completos	%	Tiempo de consulta	Tiempo medio de acceso a información	Minutos	Integraciones activas	Sistemas integrados	Nº	Incidenias de datos	Errores o duplicidades detectadas	Nº												
KPI	Descripción	Medición																												
Expedientes completos	% de expedientes electrónicos completos	%																												
Tiempo de consulta	Tiempo medio de acceso a información	Minutos																												
Integraciones activas	Sistemas integrados	Nº																												
Incidenias de datos	Errores o duplicidades detectadas	Nº																												
Indicadores éxito proyecto	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Indicador</th><th>Método de medición</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Adopción del expediente</td><td>Uso real por RRHH y empleados</td></tr> <tr> <td>Calidad del dato</td><td>Reducción de errores y duplicidades</td></tr> <tr> <td>Disponibilidad de información</td><td>Acceso continuo y sin incidencias</td></tr> <tr> <td>Cumplimiento normativo</td><td>Auditorías sin no conformidades</td></tr> </tbody> </table>			Indicador	Método de medición	Adopción del expediente	Uso real por RRHH y empleados	Calidad del dato	Reducción de errores y duplicidades	Disponibilidad de información	Acceso continuo y sin incidencias	Cumplimiento normativo	Auditorías sin no conformidades																	
Indicador	Método de medición																													
Adopción del expediente	Uso real por RRHH y empleados																													
Calidad del dato	Reducción de errores y duplicidades																													
Disponibilidad de información	Acceso continuo y sin incidencias																													
Cumplimiento normativo	Auditorías sin no conformidades																													

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

Necesidad			
La gestión de la formación del personal presenta actualmente dispersión de datos, procesos administrativos manuales y dificultades para explotar la información con fines de planificación y gestión estratégica. Es necesario modernizar y automatizar los procesos formativos, consolidando los datos en sistemas integrados que permitan mejorar la eficiencia administrativa y facilitar la reutilización de la información en otros proyectos corporativos de RRHH			
Responsable	Nieves Gloria Álvarez Yanes - Servicio Técnico de Planificación y Organización de RRHH		
Definición concreta del Alcance	El proyecto contempla la automatización de los procesos del Plan de Formación corporativo, la actualización de la plataforma Moodle y la estructuración de la gestión de formación externa. Asimismo, incluye la definición de un modelo de datos de formación corporativa y la implantación de cuadros de mando básicos que permitan mejorar la gestión, seguimiento y explotación de la información formativa.		
Objetivos	• Implantar un modelo corporativo de gestión de datos y procesos de formación del personal. • Automatizar los procesos administrativos asociados al Plan de Formación (solicitudes, baremación, certificación). • Centralizar y normalizar la información de formación interna y externa. • Actualizar y optimizar la plataforma Moodle como soporte de la formación corporativa. • Facilitar la disponibilidad de datos de formación para su uso en otros sistemas y proyectos estratégicos de RRHH.		
Recursos necesarios			
Servicios Colaboradores	Servicio de Aplicaciones Informáticas		
Riesgos	Riesgo	Impacto	Medidas
	Datos incompletos o de calidad insuficiente	Alto	Priorización y modelo mínimo viable. Proceso de depuración y validación previo. Definir responsables de calidad por fuente.
	Dependencia de otros proyectos	Medio	Coordinación activa y planificación por fases. Modelo mínimo independiente si hay retrasos.
	Baja participación del personal	Medio	Comunicación y apoyo RRHH
	Expectativas irreales	Medio	Alcance progresivo
	Falta de continuidad	Alto	Entregables por fase
	Perdida del conocimiento	Alto	Repositorio
Uso de Metodología	PM2		
Externalización			

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg		Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno		Firmado	26/03/2026 13:03:47
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		Página	106/191



¿Dispone de Presupuesto en esta anualidad? ¿Contrato vigente?																																																																																																																																																																																					
Responsable contratación																																																																																																																																																																																					
Dependencias otros proyectos o de otros servicios:	P.3.3, P.3.10 para disponibilidad de datos estructurados.																																																																																																																																																																																				
Cronología- Hitos	<table><tr><th>Hito</th><th colspan="4">2026</th><th colspan="4">2027</th></tr><tr><th></th><th>T1</th><th>T2</th><th>T3</th><th>T4</th><th>T1</th><th>T2</th><th>T3</th><th>T4</th></tr><tr><td>Gestión de Solicitudes/Cursos</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Mejorar el proceso por el cual los responsables autorizan la asistencia a los cursos del personal a su cargo</td><td>x</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Baremación inicial</td><td></td><td>x</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Utilidad para gestionar la asistencia</td><td></td><td>x</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Generación de diploma/acreditación/certificado</td><td></td><td></td><td>x</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Análisis/Implementación consultas organismos (IASS NO) al powerBI</td><td></td><td></td><td></td><td>x</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Análisis y diseño de cuadro de mando de estadísticas de los cursos, solicitudes, etc.</td><td></td><td></td><td></td><td>x</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Análisis e implantación de aplicación en PowerApps</td><td></td><td></td><td>x</td><td>x</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Moodle</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Mejora de diseño del Moodle</td><td></td><td></td><td>x</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Análisis para integrar información con los cursos/datos de formación</td><td></td><td></td><td></td><td>x</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Análisis de viabilidad/posibilidades de la transformación digital de cursos presenciales del Cabildo.</td><td></td><td></td><td>x</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Generación automática y puesta a disposición del personal de certificados/acreditaciones</td><td></td><td></td><td></td><td>x</td><td>x</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Gestión de itinerarios Formativos</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Análisis de los requisitos de los itinerarios formativos</td><td></td><td></td><td></td><td>x</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Formación Online externa</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Definición de plantilla para solicitar a proveedores externos la información relativa a la formación</td><td>x</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Análisis de datos de almacenamiento de información de cursos externos</td><td></td><td></td><td></td><td>x</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	Hito	2026				2027					T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	Gestión de Solicitudes/Cursos									Mejorar el proceso por el cual los responsables autorizan la asistencia a los cursos del personal a su cargo	x								Baremación inicial		x							Utilidad para gestionar la asistencia		x							Generación de diploma/acreditación/certificado			x						Análisis/Implementación consultas organismos (IASS NO) al powerBI				x					Análisis y diseño de cuadro de mando de estadísticas de los cursos, solicitudes, etc.				x					Análisis e implantación de aplicación en PowerApps			x	x					Moodle									Mejora de diseño del Moodle			x						Análisis para integrar información con los cursos/datos de formación				x					Análisis de viabilidad/posibilidades de la transformación digital de cursos presenciales del Cabildo.			x						Generación automática y puesta a disposición del personal de certificados/acreditaciones				x	x				Gestión de itinerarios Formativos									Análisis de los requisitos de los itinerarios formativos				x					Formación Online externa									Definición de plantilla para solicitar a proveedores externos la información relativa a la formación	x								Análisis de datos de almacenamiento de información de cursos externos				x				
	Hito	2026				2027																																																																																																																																																																															
		T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4																																																																																																																																																																												
	Gestión de Solicitudes/Cursos																																																																																																																																																																																				
	Mejorar el proceso por el cual los responsables autorizan la asistencia a los cursos del personal a su cargo	x																																																																																																																																																																																			
	Baremación inicial		x																																																																																																																																																																																		
	Utilidad para gestionar la asistencia		x																																																																																																																																																																																		
	Generación de diploma/acreditación/certificado			x																																																																																																																																																																																	
	Análisis/Implementación consultas organismos (IASS NO) al powerBI				x																																																																																																																																																																																
	Análisis y diseño de cuadro de mando de estadísticas de los cursos, solicitudes, etc.				x																																																																																																																																																																																
	Análisis e implantación de aplicación en PowerApps			x	x																																																																																																																																																																																
	Moodle																																																																																																																																																																																				
	Mejora de diseño del Moodle			x																																																																																																																																																																																	
	Análisis para integrar información con los cursos/datos de formación				x																																																																																																																																																																																
	Análisis de viabilidad/posibilidades de la transformación digital de cursos presenciales del Cabildo.			x																																																																																																																																																																																	
	Generación automática y puesta a disposición del personal de certificados/acreditaciones				x	x																																																																																																																																																																															
	Gestión de itinerarios Formativos																																																																																																																																																																																				
	Análisis de los requisitos de los itinerarios formativos				x																																																																																																																																																																																
	Formación Online externa																																																																																																																																																																																				
	Definición de plantilla para solicitar a proveedores externos la información relativa a la formación	x																																																																																																																																																																																			
	Análisis de datos de almacenamiento de información de cursos externos				x																																																																																																																																																																																

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	107/191	

Indicadores proyecto KPI's	Descripción										
	% participación en formularios y encuestas. - Nº carencias detectadas en la acogida. - Nº recursos generados (manuales, itinerarios). - Nº sesiones de expertos internos.										
Indicadores éxito proyecto											
	<table> <tr> <th>Indicador</th><th>Método de medición</th></tr> <tr> <td>Automatización de procesos</td><td>≥ 70% de procesos críticos automatizados</td></tr> <tr> <td>Plataforma Moodle actualizada</td><td>Plataforma operativa con certificados automáticos</td></tr> <tr> <td>Reducción de tiempos</td><td>≥ 30% menos tiempo administrativo</td></tr> <tr> <td>Satisfacción de usuarios</td><td>≥ 60% valoraciones positivas</td></tr> </table>	Indicador	Método de medición	Automatización de procesos	≥ 70% de procesos críticos automatizados	Plataforma Moodle actualizada	Plataforma operativa con certificados automáticos	Reducción de tiempos	≥ 30% menos tiempo administrativo	Satisfacción de usuarios	≥ 60% valoraciones positivas
Indicador	Método de medición										
Automatización de procesos	≥ 70% de procesos críticos automatizados										
Plataforma Moodle actualizada	Plataforma operativa con certificados automáticos										
Reducción de tiempos	≥ 30% menos tiempo administrativo										
Satisfacción de usuarios	≥ 60% valoraciones positivas										

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

Necesidad	
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.	
Responsable	Josefa Domínguez Reyes, María Fernández Marín – Servicio Técnico de Planificación TIC y Soporte al Dato
Definición concreta del Alcance	El proyecto comprende la toma de control del portafolio de proyectos por parte de la OGP , la configuración de la plataforma corporativa de gestión , la definición de indicadores y productos de seguimiento , así como el establecimiento de niveles de soporte y acciones de gestión del cambio , quedando fuera del alcance la ejecución funcional de los proyectos individuales.
Objetivos	- Implantar un modelo corporativo de gobierno del portafolio de proyectos del Cabildo. - Configurar una plataforma común de gestión para los proyectos priorizados. - Definir e implantar un catálogo corporativo de indicadores para el seguimiento del portafolio. - Disponer de productos de seguimiento y explotación del dato para la toma de decisiones. - Facilitar la adopción del modelo mediante acciones de soporte, formación y gestión del cambio.
Recursos necesarios	Mixto
Servicios Colaboradores	Jefaturas de Proyecto

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	108/191



Riesgos	Riesgo	Impacto	Medidas de mitigación				
	Resistencia al nuevo modelo de gobierno	Medio–Alto	Formación continua, acompañamiento y comunicación clara del modelo.				
	Falta de calidad o consistencia del dato	Alto	Definición de campos obligatorios, validaciones y catálogo común de indicadores.				
	Sobrecarga de la OGP	Medio	Priorización progresiva y definición clara de niveles de soporte.				
	Desalineación con servicios	Medio	Asignación de interlocutores y gobernanza clara del modelo.				
	Uso limitado de la plataforma	Medio–Alto	Simplificación de plantillas y productos de valor para los usuarios.				
Uso de Metodología	Si						
Externalización	Si						
¿Dispone de Presupuesto en esta anualidad? ¿Contrato vigente?	Si, contrato basado de la OGP						
Responsable contratación	Servicio Administrativo de Informática y Comunicaciones						
Dependencias otros proyectos o de otros servicios:							
Cronología- Hitos	Hitos			2026			
			2025	T1	T2	T3	T4
	Arranque y toma de control del portfolio	X					
	Priorización y estructuración de proyectos	X					
	Configuración de la plataforma de gestión	X					
	Definición del sistema de indicadores	X	X	X	X	X	
	Productos de seguimiento y explotación del dato	X	X	X	X	X	
	Modelo de soporte a proyectos	X	X	X	X	X	
	Gestión del cambio y capacitación	X	X	X	X	X	
Indicadores proyecto KPI's	Descripción						

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	109/191	

	KPI	Descripción	Medición
	Proyectos priorizados	Grado de cobertura del portfolio	Nº proyectos priorizados / total
	Proyectos configurados	Uso efectivo de la plataforma	Nº proyectos configurados
	Indicadores implantados	Seguimiento homogéneo	Nº indicadores activos
	Productos de seguimiento	Explotación del dato	Dashboards e informes operativos
	Acciones formativas	Gestión del cambio	Nº sesiones / asistentes
Indicadores éxito proyecto			
	Indicadores de éxito del proyecto - Gobierno efectivo del portafolio - Seguimiento basado en datos - Uso real de la plataforma - Mejora en la toma de decisiones Método de medición - Portafolio priorizado y gestionado por la OGP - Indicadores y dashboards en uso - Proyectos activos con información actualizada - Uso de informes en comités y seguimiento		
Avances 2025	El proyecto ha pasado de la definición conceptual a una fase activa de implantación , con modelo acordado, necesidades validadas, primeras configuraciones en marcha y una estrategia clara de adopción progresiva orientada a generar valor visible a corto plazo. Puntos de Avance: - Alineación del marco de gobernanza - Levantamiento estructurado de necesidades en cada proyecto. - Definición del modelo objetivo (TO-BE) - Avances en configuración técnica de proyectos. - Estrategia de adopción y gestión del cambio - Preparación del seguimiento ejecutivo		

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

Necesidad	
El Cabildo carece actualmente de un sistema homogéneo, trazable y basado en datos para la evaluación del desempeño del personal, lo que dificulta la aplicación efectiva de la Dirección por Objetivos, la gestión de la productividad y la rendición de cuentas. La información necesaria se encuentra dispersa y con alto componente manual, lo que limita la implantación de un modelo de evaluación fiable y sostenible.	
Responsable	Nieves Gloria Álvarez Yanes - Servicio Técnico de Planificación y Organización de RRHH
Definición concreta del Alcance	- Mejoras para el cálculo de la productividad progresiva - Análisis del cálculo del proceso de la productividad variable/ordinaria

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	110/191	

Objetivos	• Implantar un sistema de evaluación del desempeño basado en Dirección por Objetivos y apoyado en datos fiables. • Definir el modelo de evaluación del desempeño y los factores que lo componen. • Estructurar y normalizar los datos necesarios para alimentar el sistema. • Automatizar los procesos de cálculo de productividad y reconocimiento del desempeño. • Desarrollar cuadros de mando que permitan visualizar y analizar los resultados del sistema.																																																						
Recursos necesarios	Mixto																																																						
Servicios Colaboradores	SA Gestión y Atención al Personal Servicio Administrativo de Selección y Provisión de Puestos de Trabajo Servicio Técnico de Aplicaciones Informáticas Servicio Técnico de Planificación TIC y Soporte al Dato																																																						
Riesgos	<table><tr><td>Riesgo</td><td>Impacto</td><td>Medidas</td></tr><tr><td>Datos incompletos o dispersos</td><td>Alto</td><td>Dependencia explícita de P.3.2–3.4</td></tr><tr><td>Expectativas prematuras</td><td>Alto</td><td>Enfoque progresivo 2 años</td></tr><tr><td>Complejidad Jurídica</td><td>Medio</td><td>Validación temprana</td></tr><tr><td>Resistencia al cambio</td><td>Medio</td><td>Comunicación y fases piloto</td></tr></table>					Riesgo	Impacto	Medidas	Datos incompletos o dispersos	Alto	Dependencia explícita de P.3.2–3.4	Expectativas prematuras	Alto	Enfoque progresivo 2 años	Complejidad Jurídica	Medio	Validación temprana	Resistencia al cambio	Medio	Comunicación y fases piloto																																			
Riesgo	Impacto	Medidas																																																					
Datos incompletos o dispersos	Alto	Dependencia explícita de P.3.2–3.4																																																					
Expectativas prematuras	Alto	Enfoque progresivo 2 años																																																					
Complejidad Jurídica	Medio	Validación temprana																																																					
Resistencia al cambio	Medio	Comunicación y fases piloto																																																					
Uso de Metodología	PM2																																																						
Externalización																																																							
¿Dispone de Presupuesto en esta anualidad?																																																							
¿Contrato vigente?																																																							
Responsable contratación																																																							
Dependencias otros proyectos o de otros servicios:	P.3.2, P.3.3 y P.3.4 para la disponibilidad de datos estructurados.																																																						
Cronología- Hitos	<table><tr><th>Hito</th><th colspan="4">2026</th></tr><tr><th></th><th>T1</th><th>T2</th><th>T3</th><th>T4</th></tr><tr><td>Productividad Progresiva</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Definición de encuadramiento de los nuevos/as empleados/empleadas</td><td>X</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Análisis de consultas de obtención de datos de Meta4 y otras fuentes de datos de origen.</td><td>X</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Automatización de consultas de los datos de origen para su consumo directo.</td><td></td><td>X</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Análisis funcional de los nuevos requisitos.</td><td></td><td>X</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Implementación (desarrollo) de los nuevos requisitos funcionales para el cálculo.</td><td></td><td>X</td><td>X</td><td></td></tr><tr><td>Análisis y desarrollo de cuadro de mando con los datos</td><td></td><td></td><td>X</td><td></td></tr><tr><td>Productividad Variable / Ordinaria</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>					Hito	2026					T1	T2	T3	T4	Productividad Progresiva					Definición de encuadramiento de los nuevos/as empleados/empleadas	X				Análisis de consultas de obtención de datos de Meta4 y otras fuentes de datos de origen.	X				Automatización de consultas de los datos de origen para su consumo directo.		X			Análisis funcional de los nuevos requisitos.		X			Implementación (desarrollo) de los nuevos requisitos funcionales para el cálculo.		X	X		Análisis y desarrollo de cuadro de mando con los datos			X		Productividad Variable / Ordinaria				
Hito	2026																																																						
	T1	T2	T3	T4																																																			
Productividad Progresiva																																																							
Definición de encuadramiento de los nuevos/as empleados/empleadas	X																																																						
Análisis de consultas de obtención de datos de Meta4 y otras fuentes de datos de origen.	X																																																						
Automatización de consultas de los datos de origen para su consumo directo.		X																																																					
Análisis funcional de los nuevos requisitos.		X																																																					
Implementación (desarrollo) de los nuevos requisitos funcionales para el cálculo.		X	X																																																				
Análisis y desarrollo de cuadro de mando con los datos			X																																																				
Productividad Variable / Ordinaria																																																							

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	111/191	

	Análisis e implementación de un proceso para calcular la puntuación de productividad para un grupo concreto de empleados/as	X			
	Análisis del proceso de designación de evaluadores/as.	X			
	Mejorar el proceso de asignación de evaluadores/as		X	X	
	Automatización de carga de datos de los/las evaluadores/as en Meta4				X
Indicadores proyecto KPI's	Descripción				
	% datos necesarios estructurados. % personal encuadrado correctamente.				
Indicadores éxito proyecto					
	- Sistema definido y validado - Encuadre inicial completado - Uso real del sistema				

P.3.12 Archivo General

Necesidad	
El Cabildo Insular requiere disponer de un cuadro de clasificación documental estructurado y actualizado que permita organizar de forma coherente su patrimonio documental. Asimismo, es necesario revisar y normalizar los procedimientos de transferencia, préstamo y devolución de documentos , garantizando trazabilidad, seguridad y una gestión archivística homogénea en toda la corporación	
Responsables	Servicio Administrativo de Apoyo a la Vicesecretaría General (Nieves Belén Pérez Vera, Elena Frías Cerrillo y Alicia Casatejada Sanz de Lara)
Recursos necesarios	Interno
Servicios Colaboradores	Transformación Digital y Servicios Tramitadores
Definición concreta del Alcance de esta anualidad	-Borrador del cuadro de clasificación. -Revisión, aprobación y comunicación de la Instrucción reguladora de los procesos de transferencia, préstamos y devolución.
Riesgos	Carga de trabajo y dependencia de los Servicios tramitadores y colaboradores.
Uso de Metodología	
Externalización	No, Servicio Técnico de Aplicaciones Informáticas, Servicio Técnico de Planificación TIC y Soporte al Dato.
¿Dispone de Presupuesto en esta anualidad? ¿Contrato vigente?	No Aplica.

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	112/191	

Responsable contratación	No Aplica.		
Dependencias otros proyectos o de otros servicios:	En coordinación con la Dirección Técnica de Modernización Administrativa, Buen Gobierno e Innovación Pública y Servicio Técnico de Aplicaciones Informáticas		
Cronograma	Hitos	2026	
	Necesidad 1 -Redacción del borrador del cuadro de clasificación funcional Elaboración de borradores - Incorporación progresiva del cuadro de clasificación como eje vertebrador de procesos de identificación de producción documental gestionados por las diferentes herramientas de gestión de la corporación	x	
	Necesidad 2 -Revisión y actualización de los procedimientos y modelos existentes para la transferencia, préstamo y devolución. -Elaboración de la Instrucción del procedimiento de transferencia, préstamo y devolución, así como sus correspondientes plantillas	x	
Indicadores Proyecto			
Indicadores éxito proyecto			

P.3.13 Política de Gestión Documental del Cabildo

Necesidad	
El Proyecto tiene como objetivo establecer una Política de Gestión Documental para el Cabildo de Tenerife, que defina las directrices, los requisitos técnicos y de procedimientos de los documentos, distribuyendo las responsabilidades para la creación y gestión de documentos auténticos, fiables y disponibles con independencia del paso del tiempo. Esta política busca garantizar la integridad, accesibilidad, trazabilidad y cumplimiento normativo en la gestión de la documentación, asegurando una administración más eficiente y transparente.	
Responsable	Servicio Administrativo de Apoyo a la Vicesecretaría General (Nieves Belén Pérez Vera y Dirección Técnica de Modernización Administrativa, Buen Gobierno e Innovación Pública
Definición concreta del Alcance	El proyecto comprende la elaboración, validación y aprobación de la Política de Gestión Documental del Cabildo, incluyendo la definición del esquema corporativo de metadatos y el catálogo de tipos y subtipos documentales conforme al Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI). Asimismo, contempla el contraste con los servicios tramitadores y la formalización de la política mediante su aprobación institucional.

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	113/191	

Objetivos	- Definir y aprobar la Política de Gestión Documental del Cabildo de Tenerife. - Establecer requisitos técnicos y procedimentales para la gestión de documentos administrativos. - Determinar responsabilidades organizativas en la creación, gestión y conservación de documentos. - Garantizar la autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad de la documentación institucional. - Alinear el modelo de gestión documental con el Esquema Nacional de Interoperabilidad.																													
Recursos necesarios	Especialistas en materia de política documental. Aportaciones de los Servicios en el proceso de elaboración de la política de gestión documental.																													
Servicios Colaboradores	Servicios Tramitadores, Servicio Técnico de Planificación TIC y Soporte al Dato																													
Riesgos	<table><tr><th>Riesgo</th><th>Impacto</th><th colspan="4">Medidas de mitigación</th></tr><tr><td>Existencia de una política de gestión documental de facto y por consiguiente resistencia al cambio por parte del personal</td><td>Alto</td><td colspan="4">Sensibilización de la importancia de una adecuada gestión y conservación del patrimonio documental como garante de derechos y deberes de la Corporación.</td></tr><tr><td>Existencia de diversos proyectos interrelacionados que requieren de una estrecha y efectiva coordinación</td><td>Medio–Alto</td><td colspan="4">Reuniones de coordinación y existencia de equipos multidisciplinares.</td></tr></table>						Riesgo	Impacto	Medidas de mitigación				Existencia de una política de gestión documental de facto y por consiguiente resistencia al cambio por parte del personal	Alto	Sensibilización de la importancia de una adecuada gestión y conservación del patrimonio documental como garante de derechos y deberes de la Corporación.				Existencia de diversos proyectos interrelacionados que requieren de una estrecha y efectiva coordinación	Medio–Alto	Reuniones de coordinación y existencia de equipos multidisciplinares.									
Riesgo	Impacto	Medidas de mitigación																												
Existencia de una política de gestión documental de facto y por consiguiente resistencia al cambio por parte del personal	Alto	Sensibilización de la importancia de una adecuada gestión y conservación del patrimonio documental como garante de derechos y deberes de la Corporación.																												
Existencia de diversos proyectos interrelacionados que requieren de una estrecha y efectiva coordinación	Medio–Alto	Reuniones de coordinación y existencia de equipos multidisciplinares.																												
Uso de Metodología	Grupo de Trabajo de la Política de Gestión Documental del ECIT																													
Externalización	No																													
¿Dispone de Presupuesto en esta anualidad? ¿Contrato vigente?	No aplica																													
Responsable contratación	No aplica																													
Dependencias otros proyectos o de otros servicios:	Servicios Tramitadores y Servicios Técnicos Informáticos del Área de Transformación Digital																													
Cronología- Hitos	<table><tr><th>Hitos</th><th>T1</th><th>T2</th><th>T3</th><th>T4</th><th></th></tr><tr><td>Elaboración de borradores</td><td>X</td><td>X</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Contraste de los tipos documentales con los servicios tramitadores</td><td></td><td>X</td><td>X</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Aprobación definitiva</td><td></td><td></td><td></td><td>X</td><td></td></tr></table>						Hitos	T1	T2	T3	T4		Elaboración de borradores	X	X				Contraste de los tipos documentales con los servicios tramitadores		X	X			Aprobación definitiva				X	
Hitos	T1	T2	T3	T4																										
Elaboración de borradores	X	X																												
Contraste de los tipos documentales con los servicios tramitadores		X	X																											
Aprobación definitiva				X																										
Indicadores proyecto KPI's	Descripción																													

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	114/191	

	KPI	Descripción
	Borrador de la Política de gestión Documental	Elaboración del documento base
	Borrador del Esquema de Metadatos	Definición del modelo de metadatos
	Tipos y subtipos documentales ENI	Definición y validación inicial
Indicadores éxito proyecto		
	Indicadores de éxito del proyecto - Aprobación de la Política de Gestión Documental Método de medición - Documento de la política de gestión documental aprobado formalmente. - Implementación del Catálogo de los tipos documentales en las diferentes herramientas de gestión documental.	
Avances 2025	Se han iniciado los trabajos para la definición de la futura Política de Gestión Documental del Cabildo, centrados en delimitar el alcance del proyecto y establecer las bases documentales iniciales. Se ha avanzado en la elaboración de un primer borrador de la política corporativa de gestión documental, así como en la redacción preliminar del Esquema de Metadatos corporativo. Asimismo, se ha realizado una identificación inicial de los tipos y subtipos documentales conforme a los criterios del Esquema Nacional de Interoperabilidad. Paralelamente, se ha comenzado el análisis de los aspectos organizativos vinculados a las competencias en materia de gestión documental. Estos trabajos constituyen una base de partida para profundizar en el desarrollo y consolidación del modelo durante 2026.	

P.3.14 Generación automatizada de documentación mediante IA: Pliegos administrativos de Innovación

Necesidad	
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.	
Responsable	David Pérez / Josué Pérez de Armas
Definición concreta del Alcance	Desarrollo de un proyecto piloto para la generación automatizada de borradores de pliegos administrativos mediante IA, incluyendo la definición de gobernanza del proyecto, el desarrollo del modelo en infraestructura on-premise del ITER y su validación funcional y jurídica. El proyecto contempla la construcción de un prototipo operativo y su pilotaje con usuarios reales del Cabildo, sin incluir su implantación generalizada ni la sustitución de la validación humana
Objetivos	- Desarrollar un piloto de IA generativa para la elaboración automatizada de pliegos administrativos. - Reducir tiempos y complejidad en la preparación de documentación de contratación pública.

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	115/191	

	- Homogeneizar la calidad y estructura de los documentos administrativos generados. - Adquirir capacidades organizativas en el uso de IA aplicada a la gestión pública. - Evaluar la viabilidad y escalabilidad del modelo a otros tipos de documentación administrativa.					
Recursos necesarios	Técnicos Grupo Iter, presupuesto, coordinación interna					
Servicios Colaboradores	Área de Transformación Digital					
Riesgos	Riesgo	Impacto	Medidas			
	Falta de medios técnicos	Alto	Uso planificado de los recursos del supercomputador del Grupo ITER; definición y seguimiento de un plan de cargas y capacidades.			
	Falta de feedback	Medio-Alto	Establecimiento de ciclos de revisión quincenales; entregas parciales y acotadas para facilitar validaciones ágiles			
	Dependencia pliegos tipo	Medio	Revisión previa y actualización coordinada de los pliegos tipo utilizados como base del modelo.			
	Validación jurídica incierta	Alto	Integración temprana y continuada de los Servicios Jurídicos en las fases de definición y validación del modelo.			
	“caja Negra” del modelo	Medio-Alto	Documentación de reglas, prompts, datasets y criterios de generación; trazabilidad de versiones del modelo.			
Uso de Metodología	Si					
Externalización	Si, encomienda					
¿Dispone de Presupuesto en esta anualidad? ¿Contrato vigente?	SA. Innovación					
Responsable contratación						
Dependencias otros proyectos o de otros servicios:						
Cronología- Hitos	Hitos			2026		
			2025	T1	T2	T3
	Gobernanza y Coordinación ITER-Cabildo	X				
	Configuración de Infraestructura e IA Agente (en Curso)	X	X			
	Desarrollo del Prototipo “PliegosIA”		X	X		
	Pilotaje y Validación del Servicio			X		

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	116/191	

Indicadores proyecto KPI's	Descripción	
	KPI	Método de medición
	Cumplimiento del cronograma	Hitos ejecutados en plazo / hitos planificados.
	Grupo de proyecto operativo	Grupo formalizado, roles definidos y reuniones periódicas realizadas.
	Capacitación técnica en IA	Acciones formativas realizadas y participación del personal técnico.
	Acciones formativas impartidas	Nº de sesiones formativas impartidas y asistentes registrados.
Indicadores éxito proyecto		
	Indicador	Método de medición
	Disponibilidad de un modelo funcional	Primera versión definida del modelo antes de final de año
	Viabilidad técnica demostrada	Ejecución del modelo en entorno on-premise
	Aprendizaje organizativo	Capacidades adquiridas en IA aplicada.
	Potencial de escalabilidad	Identificación de otros usos documentales.
Avances 2025		
	- Se ha gestionado la aportación específica al grupo Iter por parte del ST de Innovación. - Se ha elaborado un documento de Planificación inicial por parte del ST de Innovación. - Se ha desarrollado y presentado por parte de los responsables del proyecto por parte del grupo ITER (Jorge Ballesteros y Carlos Lecuona) el enfoque estratégico del proyecto a los responsables del proyecto. - Actualmente se tiene pendiente la revisión del documento de propuesta elaborado por parte del grupo Iter para definir los siguientes pasos a dar.	

P.3.20 Plataforma de seguimiento continuo de presupuestos y gestión de personal del Sector Público Insular (GESPI)

Necesidad	
El Cabildo de Tenerife dispone de un amplio sector público insular compuesto por múltiples entidades dependientes, lo que genera una elevada dispersión de información presupuestaria y de gestión de personal. Actualmente, la obtención y tratamiento de estos datos se realiza en gran medida mediante canales manuales y heterogéneos, dificultando su explotación y análisis. Se requiere una plataforma corporativa que centralice la información, facilite la interoperabilidad entre sistemas y permita mejorar la eficiencia en la gestión y la toma de decisiones.	
Responsable	María Jesús Torralbo Canalejo, Jefa de Área Funcional de la Oficina de Sector Público Insular
Definición concreta del Alcance	El proyecto contempla el diseño, desarrollo e implantación de la plataforma corporativa GESPI para el seguimiento continuo de presupuestos y gestión de información del Sector Público Insular. Incluye el análisis funcional, definición de requisitos, licitación mediante contrato basado en el Acuerdo Marco TIC, desarrollo de la solución tecnológica y su puesta en servicio progresiva. Asimismo, se prevé la integración con sistemas contables,

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	117/191



	presupuestarios y de gestión de personal, así como la incorporación de herramientas de analítica y colaboración interna
Objetivos	• Implantar una plataforma corporativa para el seguimiento continuo de presupuestos y gestión de información del Sector Público Insular. • Integrar e interoperar con los sistemas contables, presupuestarios y de control existentes. • Centralizar la información y generar cuadros de mando para el seguimiento presupuestario y la toma de decisiones. • Facilitar la colaboración y el intercambio de conocimiento entre las entidades del Sector Público Insular mediante una intranet corporativa. • Reducir duplicidades en la gestión de información y mejorar la eficiencia administrativa.
Recursos necesarios	Internos + Consultor TIC (externo a seleccionar a través de contrato basado en el Acuerdo Marco TIC)
Servicios Colaboradores	Dirección Técnica de Modernización Administrativa, Buen Gobierno e Innovación Pública Jefatura Funcional del Área de Transformación Digital Otros Servicios horizontales del Cabildo de Tenerife Servicios gestores con entidades dependientes adscritas Servicios de gestión TIC de las Entidades Dependientes
Interlocutor de Transformación digital	Alberto Pérez Hernández / Said Filali Yachou
Riesgos	Indefinición del alcance del proyecto (backlog e historias de usuario). Medida: estudio pormenorizado del equipo del proyecto en la fase de planificación. Déficit tecnológico para la carga, extracción y almacenamiento de los datos. Medida: Realizar seguimiento al procedimiento de tutela financiera de la Comunidad Autónoma para extraer datos validados; valorar esfuerzo y riesgo en extracción de datos; dimensionar el volumen previsible de datos a manejar Duplicidad de procedimientos de carga de información que desincentive su uso. Medida: Estudio pormenorizado de los procesos de solicitud de datos y plataformas existentes habilitadas por organismos superiores. Obsolescencia del dato que desincentive el análisis y la toma de decisiones a través de cuadros de mando. Medida: Verificar la opción de carga de dato con menor frecuencia y a través de un proceso ágil. Involucración de los Servicios gestores y horizontales en la planificación y diseño de los entregables. Medida: Impulsar la involucración de personas con apetito a los procesos de cambio y mejora en grupos focales para la planificación y testeo de los incrementos (entregables) del proyecto.
Uso de Metodología	Sí. Extensión ágil de Project Management Methodology (PM ²) para proyectos TIC
Externalización	Sí. Consultor TIC seleccionado a través de contrato basado en Acuerdo Marco TIC del Cabildo de Tenerife vigente
¿Dispone de Presupuesto en esta anualidad? ¿Contrato vigente?	Sí, por importe de 186.988,72 € Adjudicación y formalización del contrato prevista para 30/04/2026
Responsable contratación	Dionisio David Sosa Galván (T.A.G.S.A. de Apoyo Jurídico al Sector Público Insular)

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	118/191	

Dependencias otros proyectos o de otros servicios:	Proyecto P2.4 Creación de la Oficina de Sector Público Insular. Proyecto P2.5 Estrategia corporativa para el Sector Público Insular, estando este proyecto incluido en el Portfolio estratégico.		
Cronología- Hitos	30/04/2026: Finalización del proceso de adjudicación del contrato basado. 15/05/2026: Reunión de lanzamiento celebrada para la ejecución del proyecto. 15/07/2026: Análisis funcional de la plataforma realizado por el consultor tecnológico. 15/11/2026: Primer bloque de incrementos de GESPI desarrollados e implementados para su puesta en servicio, incluida la gestión del cambio.		
Indicadores proyecto KPI's	Descripción		
	KPI	Método de medición	
	Ejecución del Backlog	Porcentaje de ejecución del backlog => al 75% del estipulado en el plazo y presupuesto consignado	
	Formación de usuarios	Porcentaje superior al 75% de usuarios potenciales formados en el uso de los módulos puestos en servicio de la plataforma GESPI	
	Plazo hasta formalización	Adjudicación del contrato basado antes de que finalice el 1T de 2026	
	Plazo de ejecución y puesta en servicio de módulos	Planificación, desarrollo, testeo, gestión del cambio y puesta en servicio de módulos de GESPI según cronograma del plan de proyecto	
Indicadores éxito proyecto			
	Indicadores	Método de medición	
	Usuarios Activos	Número de usuarios con más de una interacción con la plataforma al mes	
	Volumen de datos	Volumen de datos incremental almacenados en el DWH	
	Consultas	Número de consultas y extracción de datos por trimestre	

P.3.21 Desarrollo CdM Estratégico del Cabildo

Necesidad	El Cabildo de Tenerife ha iniciado la implantación de la nueva solución SaaS Spai-Sical como sistema corporativo para la gestión contable. El cuadro de mandos del gestor de expedientes se alimenta de diversas fuentes de datos, entre ellas información económico-presupuestaria procedente del sistema contable. Es por ello necesario garantizar la continuidad, calidad y coherencia de los cuadros de mandos estratégicos mediante la adaptación de sus fuentes de datos, modelos y visualizaciones al nuevo sistema contable Spai-Sical. Este cambio supone una modificación sustancial en los flujos de información, estructuras de datos y procesos de integración actualmente utilizados por el CdM del gestor de expedientes y otros Cuadros de Mando		
Responsable	Josué Pérez de Armas / Eduardo Barrio Pareja / Said Filali Yachou		
Definición concreta del Alcance	El proyecto contempla la adaptación de los Cuadros de Mando estratégicos del Cabildo al nuevo sistema contable Spai-Sical, mediante la actualización de modelos de datos, procesos		

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	119/191	

	ETL e integraciones con fuentes económico-presupuestarias. Asimismo, incluye la revisión de indicadores, métricas y visualizaciones, garantizando la continuidad operativa y la calidad del dato durante el proceso de transición																	
Objetivos	• Garantizar la continuidad y fiabilidad de los Cuadros de Mando estratégicos tras la implantación del sistema contable Spai-Sical. • Adaptar los modelos de datos e integraciones de los CdM a la nueva estructura de información económico-presupuestaria. • Revisar y optimizar los procesos ETL y mecanismos de explotación de datos corporativos. • Mantener la estabilidad de indicadores y métricas estratégicas durante el proceso de transición. • Incorporar mejoras detectadas tras la puesta en producción del CdM del Gestor de Expedientes.																	
Recursos necesarios	Recursos externos																	
Servicios Colaboradores	Servicio Técnico de Planificación TIC y Soporte al dato																	
Riesgos	<table><tr><th>Riesgo</th><th>Impacto</th><th>Medidas de mitigación</th></tr><tr><td>Retrasos en la implantación de Spai-Sical</td><td>Alto</td><td>Coordinación continua con proveedor y áreas económicas.</td></tr><tr><td>Cambios inesperados en modelos de datos</td><td>Alto</td><td>Diseño flexible y revisiones iterativas.</td></tr><tr><td>Falta de documentación del sistema</td><td>Medio–Alto</td><td>Trabajo conjunto con proveedor e Intervención.</td></tr><tr><td>Dependencia de múltiples actores</td><td>Medio–Alto</td><td>Gobernanza clara y planificación por hitos.</td></tr></table>			Riesgo	Impacto	Medidas de mitigación	Retrasos en la implantación de Spai-Sical	Alto	Coordinación continua con proveedor y áreas económicas.	Cambios inesperados en modelos de datos	Alto	Diseño flexible y revisiones iterativas.	Falta de documentación del sistema	Medio–Alto	Trabajo conjunto con proveedor e Intervención.	Dependencia de múltiples actores	Medio–Alto	Gobernanza clara y planificación por hitos.
Riesgo	Impacto	Medidas de mitigación																
Retrasos en la implantación de Spai-Sical	Alto	Coordinación continua con proveedor y áreas económicas.																
Cambios inesperados en modelos de datos	Alto	Diseño flexible y revisiones iterativas.																
Falta de documentación del sistema	Medio–Alto	Trabajo conjunto con proveedor e Intervención.																
Dependencia de múltiples actores	Medio–Alto	Gobernanza clara y planificación por hitos.																
Uso de Metodología	PM2																	
Externalización	Ejecución por personal interno y apoyo de la empresa externa.																	
¿Dispone de Presupuesto en esta anualidad? ¿Contrato vigente?																		
Responsable contratación																		
Dependencias otros proyectos o de otros servicios:	P2.10 Implantación del nuevo Sistema de Gestión Económica y Contable del Cabildo de Tenerife.																	

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	120/191	

Cronología- Hitos	<table><tr><th rowspan="2">Hitos</th><th>T1</th><th>T2</th><th>T3</th><th>T4</th><th>2027</th></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Adaptación de CdM vinculados a Atención Ciudadana</td><td>X</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Adaptación de CdM de Dirección por Objetivos (DPO)</td><td></td><td>X</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Adaptación de CdM de Planificación Estratégica de RRHH</td><td></td><td></td><td>X</td><td>X</td><td></td></tr><tr><td>Adaptación del CdM del Gestor de Expedientes</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>X</td></tr></table>						Hitos	T1	T2	T3	T4	2027						Adaptación de CdM vinculados a Atención Ciudadana	X					Adaptación de CdM de Dirección por Objetivos (DPO)		X				Adaptación de CdM de Planificación Estratégica de RRHH			X	X		Adaptación del CdM del Gestor de Expedientes					X
	Hitos	T1	T2	T3	T4	2027																																			
	Adaptación de CdM vinculados a Atención Ciudadana	X																																							
	Adaptación de CdM de Dirección por Objetivos (DPO)		X																																						
	Adaptación de CdM de Planificación Estratégica de RRHH			X	X																																				
Adaptación del CdM del Gestor de Expedientes					X																																				
Indicadores proyecto KPI's	Descripción																																								
	KPI	Medición																																							
	% de mejoras de CdM abordadas	(Mejoras realizadas / mejoras planificadas) × 100																																							
	% de fuentes con responsables asignados	Fuentes con responsable / total fuentes																																							
	Tiempo medio de actualización de CdM	Tiempo medio de refresco de los CdM																																							
Indicadores éxito proyecto																																									
	Indicador	Medición																																							
	Tiempo medio de refresco de los CdMc																																								

P.3.22 Desarrollo CdM de seguimiento de Plan anual de contratación.

Necesidad	
El Cabildo de Tenerife para su Plan Anual de Contratación requiere información coherente sobre planificación, ejecución presupuestaria, estado de los expedientes y cumplimiento de los objetivos. Es por ello que es necesario el desarrollo de un Cuadro de Mando (CdM) que permita dar una visión sobre el estado de las contrataciones por parte de los órganos directivos. Logrando disponer de una visión completa y garantizando la coherencia de los datos de los diferentes sistemas tecnológicos.	
Responsable	Josué Pérez de Armas/Eduardo Barrios
Definición concreta del Alcance	El proyecto contempla el desarrollo y adaptación de un Cuadro de Mando de contratación mediante la integración de datos procedentes de los sistemas corporativos, la revisión de los procesos ETL y la definición de indicadores e indicadores visuales que permitan analizar la planificación y ejecución del Plan Anual de Contratación. Asimismo, incluye la implantación del modelo y su puesta en producción garantizando la calidad y coherencia del dato
Objetivos	- Garantizar la continuidad, coherencia y fiabilidad del Cuadro de Mando estratégico de contratación del Cabildo. - Proporcionar indicadores clave para el seguimiento del Plan Anual de Contratación. - Permitir el análisis comparativo de la contratación por áreas, procedimientos, importes y fases del expediente.

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	121/191	

	Mejorar la capacidad de seguimiento y control de plazos, hitos y desviaciones en los procesos de contratación.						
Recursos necesarios	Recursos internos						
Servicios Colaboradores	Oficina de Contratación Administrativa y Servicio Técnico de Planificación TIC y Soporte al dato						
Riesgos	Riesgo	Impacto	Medidas de mitigación				
	Retrasos en la implantación de Spai-Sical	Alto	Coordinación continua con proveedor y áreas económicas.				
	Cambios inesperados en modelos de datos	Alto	Diseño flexible y revisiones iterativas.				
	Falta de documentación del sistema	Medio–Alto	Trabajo conjunto con proveedor e Intervención.				
	Dependencia de múltiples actores	Medio–Alto	Gobernanza clara y planificación por hitos.				
Uso de Metodología	PM2						
Externalización	Ejecución por personal interno y apoyo de la empresa externa.						
¿Dispone de Presupuesto en esta anualidad? ¿Contrato vigente?							
Responsable contratación							
Dependencias otros proyectos o de otros servicios:	P2.10 Implantación del nuevo Sistema de Gestión Económica y Contable del Cabildo de Tenerife.						
Cronología	Hitos		T1	T2	T3	T4	2027
	Análisis de fuentes y modelo de información		X				
	Diseño de indicadores y métricas estratégicas			X			
	Integración de datos y optimización de ETL				X	X	
	Construcción y validación del Cuadro de Mando						X
	Puesta en producción y estabilización						X
Indicadores proyecto KPI's	Descripción						
	KPI		Medición				
	% de mejoras de CdM abordadas		(Mejoras realizadas / mejoras planificadas) × 100				
	% de fuentes con responsables asignados		Fuentes con responsable / total fuentes				
	Tiempo medio de actualización de CdM		Tiempo medio de refresco de los CdM				
Indicadores éxito proyecto							

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	122/191	

	Indicador	Método medición
	Tiempo medio de refresco de los CdMc	Nº de incidencias antes/después de la adaptación
	Continuidad operativa	CdM disponibles durante la transición
	Fiabilidad del dato	Validaciones superadas sin reprocesos

P.3.23 Desarrollo CdM de seguimiento de las subvenciones.

Necesidad			
Para la gestión de las subvenciones se requiere el desarrollo de un Cuadro de Mando (CdM) que permita dar una visión clara sobre las subvenciones que se conceden en el Cabildo, con el fin de tener una trazabilidad y a su vez posibilitar una mejora de concesión por parte de los órganos directivos.			
Responsable	Josué Pérez de Armas / Carmen Delia Hernández		
Definición concreta del Alcance	El proyecto contempla la adaptación y desarrollo del Cuadro de Mando de subvenciones mediante la integración de datasets procedentes de los sistemas corporativos, la revisión de procesos ETL y la definición de indicadores y visualizaciones analíticas. Asimismo, incluye la mejora de los mecanismos de extracción de datos y la garantía de calidad y continuidad operativa del sistema		
Objetivos	• Disponer de un Cuadro de Mando corporativo que permita el seguimiento integral del ciclo de vida de las subvenciones. • Incorporar indicadores estratégicos sobre planificación, ejecución y adjudicación de subvenciones. • Facilitar el análisis comparativo por áreas gestoras, procedimientos, importes y fases del expediente. • Mejorar la trazabilidad, calidad y explotación analítica de los datos de subvenciones. • Alinear el Cuadro de Mando con el modelo corporativo de indicadores del Cabildo		
Recursos necesarios	Recursos internos		
Servicios Colaboradores	Servicio Técnico de Planificación TIC y Soporte al dato y Servicios Gestores que tramitan subvenciones.		
Riesgos	Riesgo	Impacto	Medidas de mitigación
	Retrasos en la implantación de Spai-Sical	Alto	Coordinación continua con proveedor y áreas económicas.
	Cambios inesperados en modelos de datos	Alto	Diseño flexible y revisiones iterativas.
	Falta de documentación del sistema	Medio-Alto	Trabajo conjunto con proveedor e Intervención.
	Dependencia de múltiples actores	Medio-Alto	Gobernanza clara y planificación por hitos.
Uso de Metodología	PM2		
Externalización	Ejecución por personal interno y apoyo de la empresa externa.		
¿Dispone de Presupuesto en esta anualidad? ¿Contrato vigente?			

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	123/191	

Responsable contratación							
Dependencias otros proyectos o de otros servicios:	P2.10 Implantación del nuevo Sistema de Gestión Económica y Contable del Cabildo de Tenerife.						
Cronología	Hitos						
			T1	T2	T3	T4	2027
	Análisis del modelo de subvenciones y alineación con CdM estratégicos		X				
	Adaptación del modelo de datos a los sistemas intervinientes			X			
	Revisión y optimización de los procesos de integración y ETL				X	X	
	Desarrollo y ajuste del Cuadro de Mando de Subvenciones						X
	Aseguramiento de calidad, estabilidad y transición a producción						
Indicadores proyecto KPI's	Descripción						
	KPI	Medición					
	% de mejoras de CdM abordadas	(Mejoras realizadas / mejoras planificadas) × 100					
	% de fuentes con responsables asignados	Fuentes con responsable / total fuentes					
	Tiempo medio de actualización de CdM	Tiempo medio de refresco de los CdM					
Indicadores éxito proyecto							
	Indicador	Método medición					
	Tiempo medio de refresco de los CdMc	Nº de incidencias antes/después de la adaptación					
	Continuidad operativa	CdM disponibles durante la transición					
	Fiabilidad del dato	Validaciones superadas sin reprocesos					

P.3.24 Cambio del sistema de gestión del laboratorio de vinos.

Necesidad	
El Laboratorio Insular de Vinos de Tenerife (LIVITE) actualmente dispone de un sistema de gestión un tanto desactualizado que requiere de una actualización del sistema que permite realizar un seguimiento y se integra con los robots que permiten llevar a cabo un seguimiento de los análisis físico-químicos se oferta al sector vinícola para prestar a los viticultores y bodegueros un servicio de análisis de sus vinos.	
Responsable	María Hontoria Fernández
Definición concreta del Alcance	El proyecto contempla el análisis funcional del sistema actual, la definición del modelo objetivo de gestión del laboratorio y el desarrollo e implantación de una nueva plataforma de gestión. Incluye la integración con los equipos y robots de análisis del laboratorio, la migración progresiva

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	124/191	

	de datos relevantes y la puesta en producción del nuevo sistema garantizando la continuidad operativa																																	
Objetivos	• Implantar un nuevo sistema de gestión del laboratorio que sustituya al actual y permita la automatización de los procesos operativos. • Integrar el sistema con los equipos y robots de análisis físico-químicos del laboratorio. • Mejorar la trazabilidad, fiabilidad y explotación de los datos generados en los análisis. • Disponer de una herramienta escalable y adaptable a futuras necesidades del laboratorio. • Garantizar la continuidad operativa durante la transición al nuevo sistema																																	
Recursos necesarios	Recursos Externos																																	
Servicios Colaboradores	Servicio Técnico de Calidad y Valorización Agroalimentaria Enología Servicio Técnico de Aplicaciones Informáticas																																	
Interlocutor de Transformación digital	Alberto Pérez Hernández																																	
Riesgos	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Riesgo</th><th>Impacto</th><th>Medidas de mitigación</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Retrasos en la contratación</td><td>Alto</td><td>Planificación anticipada y coordinación administrativa</td></tr> <tr> <td>Cambios en requisitos durante el desarrollo</td><td>Medio-Alto</td><td>Validaciones iterativas y control de alcance</td></tr> <tr> <td>Dependencia de múltiples actores</td><td>Medio-Alto</td><td>Gobernanza clara y responsables definidos</td></tr> <tr> <td>Problemas de integración con equipos</td><td>Medio</td><td>Pruebas tempranas y soporte especializado</td></tr> </tbody> </table>			Riesgo	Impacto	Medidas de mitigación	Retrasos en la contratación	Alto	Planificación anticipada y coordinación administrativa	Cambios en requisitos durante el desarrollo	Medio-Alto	Validaciones iterativas y control de alcance	Dependencia de múltiples actores	Medio-Alto	Gobernanza clara y responsables definidos	Problemas de integración con equipos	Medio	Pruebas tempranas y soporte especializado																
Riesgo	Impacto	Medidas de mitigación																																
Retrasos en la contratación	Alto	Planificación anticipada y coordinación administrativa																																
Cambios en requisitos durante el desarrollo	Medio-Alto	Validaciones iterativas y control de alcance																																
Dependencia de múltiples actores	Medio-Alto	Gobernanza clara y responsables definidos																																
Problemas de integración con equipos	Medio	Pruebas tempranas y soporte especializado																																
Uso de Metodología	PM2																																	
Externalización	Ejecución por personal interno y apoyo de la empresa externa.																																	
¿Dispone de Presupuesto en esta anualidad? ¿Contrato vigente?																																		
Responsable contratación																																		
Dependencias otros proyectos o de otros servicios:																																		
Cronología- Hitos	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Hitos</th><th>T1</th><th>T2</th><th>T3</th><th>T4</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Análisis funcional y técnico del sistema actual</td><td>X</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Definición del modelo objetivo y requisitos del nuevo sistema</td><td>X</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Redacción y publicación del contrato basado para desarrollo a medida</td><td>X</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Desarrollo e implantación del nuevo sistema de gestión del laboratorio</td><td></td><td>X</td><td>X</td><td>X</td></tr> <tr> <td>Migración, pruebas, validación y paso a</td><td></td><td></td><td>X</td><td>X</td></tr> </tbody> </table>				Hitos	T1	T2	T3	T4	Análisis funcional y técnico del sistema actual	X				Definición del modelo objetivo y requisitos del nuevo sistema	X				Redacción y publicación del contrato basado para desarrollo a medida	X				Desarrollo e implantación del nuevo sistema de gestión del laboratorio		X	X	X	Migración, pruebas, validación y paso a			X	X
Hitos	T1	T2	T3	T4																														
Análisis funcional y técnico del sistema actual	X																																	
Definición del modelo objetivo y requisitos del nuevo sistema	X																																	
Redacción y publicación del contrato basado para desarrollo a medida	X																																	
Desarrollo e implantación del nuevo sistema de gestión del laboratorio		X	X	X																														
Migración, pruebas, validación y paso a			X	X																														

	producción					
Indicadores proyecto KPI's	Descripción					
	KPI	Medición				
	Cobertura funcional	% sobre plan				
	Integraciones operativas	Nº integradas				
	Estabilidad del sistema	Nº incidencias				
	Avance del proyecto	% avance				
Indicadores éxito proyecto						
	Indicador	Método de medición				
	Continuidad operativa	Nº de interrupciones durante transición				
	Fiabilidad del dato	Validaciones superadas sin reprocesos				
	Adopción del sistema	Uso efectivo por el personal del laboratorio				

P.3.25 Aplicación para personal de Campo

Necesidad	
El personal de campo del área de Medio Natural gestiona actualmente el registro de jornadas y actuaciones mediante hojas de cálculo y procedimientos manuales, lo que genera carga administrativa, riesgo de errores y escasa trazabilidad de la actividad realizada. Se requiere implantar una aplicación corporativa que permita registrar digitalmente las jornadas y actuaciones en campo, automatizar su validación y garantizar la correcta integración con el sistema de nómina del Cabildo.	
Responsable	Servicio Técnico de Medio Natural
Definición concreta del Alcance	Diseño y desarrollo de una aplicación móvil corporativa para el registro de jornadas, horas y actuaciones del personal de campo. La solución incorporará flujos de validación por responsables, generación de informes y la integración automática con el sistema de nómina del Cabildo, garantizando trazabilidad y fiabilidad de la información registrada
Objetivos	• Digitalizar el registro diario de jornadas y actuaciones del personal de campo. • Automatizar los procesos de control y validación de las actuaciones realizadas. • Eliminar el uso de hojas de cálculo y procedimientos manuales en la gestión de jornadas. • Integrar la información de actividad con el sistema corporativo de nómina. • Mejorar la trazabilidad, fiabilidad y control de los datos generados en campo
Recursos necesarios	Recursos externos
Servicios Colaboradores	Servicio Técnico de Planificación y Organización de RRHH Servicio Técnico de Aplicaciones Informáticas
Interlocutor de Transformación digital	Ana González Larsson

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	126/191	

Riesgos	Riesgo	Impacto	Medidas de mitigación	
	Resistencia al cambio del personal	Medio	Formación práctica y piloto controlado	
	Complejidad en reglas de nómina	Alto	Validación temprana con RRHH	
	Problemas de conectividad en campo	Medio	Modo offline y sincronización	
	Sobrecarga inicial del sistema	Bajo–Medio	Despliegue progresivo	
Uso de Metodología	PM2			
Externalización	Ejecución por personal interno y apoyo de la empresa externa			
¿Dispone de Presupuesto en esta anualidad? ¿Contrato vigente?	Utilización contratos de Soporte en la Nube			
Responsable contratación				
Dependencias otros proyectos o de otros servicios:				
Cronología	#	Hito	Fase	Descripción
	H1	Kick-off del proyecto	Fase 1	Reunión de arranque con todos los servicios implicados (Medio Natural, RRHH, Informática)
	H2	Catálogo de jornadas y actuaciones validado	Fase 1	Identificación y aprobación de todas las tipologías de jornadas, tareas y reglas de cómputo para nómina
	H3	Análisis funcional aprobado	Fase 1	Validación del modelo actual en hojas de cálculo y definición de los requisitos funcionales y no funcionales
	H4	Diseño funcional de la aplicación aprobado	Fase 2	Maquetas/wireframes de la app móvil validados por el responsable del servicio
	H5	Flujos de validación y modelo de integración definidos	Fase 2	Aprobación de los flujos de aprobación de jornadas y del modelo de integración con el sistema de nómina
	H6	Prototipo funcional disponible	Fase 3	Primera versión navegable de la aplicación (web/móvil) para revisión interna
	H7	Desarrollo completo y pruebas técnicas superadas	Fase 3	Aplicación con validaciones automáticas, informes y exportaciones implementados y probados
	H8	Integración con nómina operativa	Fase 4	Conexión con el sistema corporativo de nómina funcionando, pruebas de consistencia superadas
	H9	Reglas de cálculo validadas con RRHH	Fase 4	Confirmación por parte del Servicio de RRHH de que los cálculos de nómina son correctos
	H10	Piloto completado con equipo de campo	Fase 5	Prueba real con un grupo piloto, incidencias recogidas y resueltas
	H11	Formación inicial impartida	Fase 5	Sesiones de formación básica completadas para usuarios y responsables

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	127/191



	H12	Despliegue total y cierre del proyecto	Fase 5	Aplicación en producción para todos los usuarios, sistema estabilizado	
Indicadores proyecto KPI's					
Descripción					
	Indicador	Descripción	KPI	Medición	
	Cobertura de digitalización	Porcentaje del personal de campo que registra sus jornadas y actuaciones a través de la aplicación frente al total	% de trabajadores de campo usando la app	%	
	Uso de la aplicación	Porcentaje de jornadas registradas digitalmente frente al total de jornadas realizadas en el periodo	% de jornadas registradas en la app vs total	%	
	Integraciones correctas	Porcentaje de envíos de datos al sistema de nómina que se procesan sin errores ni rechazos	% de transferencias a nómina sin incidencias	% éxito	
	Reducción de carga manual	Número de procesos manuales eliminados tras la implantación de la app (hojas de cálculo, validaciones manuales, exportaciones, etc.)	Nº de procesos manuales eliminados	Nº procesos	
Indicadores éxito proyecto					
	Indicador	Descripción	Método de medición		
	Fiabilidad del cálculo de nómina	Grado de exactitud en el cómputo de jornadas enviadas al sistema de nómina tras la implantación de la app	Comparativa de incidencias y correcciones de nómina antes y después de la implantación		
	Uso efectivo en campo	Nivel de adopción real de la aplicación por parte del personal de campo en su actividad diaria	% de jornadas registradas digitalmente frente al total de jornadas realizadas en el periodo		
	Reducción de errores	Disminución de errores en el registro de jornadas y actuaciones gracias a la automatización frente al proceso manual anterior	Comparativa del número de errores detectados en el proceso manual vs el proceso automático		

P.3.26 Explotación datos Gestión del Tiempo

Necesidad	
Disponer de cuadros de mando actualizados y precisos que permitan analizar y controlar en tiempo real aspectos clave de la gestión del tiempo, como vacaciones y ausencias, absentismo, teletrabajo y presencia laboral, para mejorar la toma de decisiones y optimizar la gestión de recursos humanos.	
Responsable	Juan Jesús Méndez Méndez - SA Gestión y Atención al Personal
Definición concreta del Alcance de esta anualidad	Desarrollo e implementación de varios cuadros de mando basados en los datos del sistema de Gestión del Tiempo existente para distintos indicadores. Integración con otras fuentes de datos si fuera necesario y formación al equipo usuario.
Objetivos	Disponer de cuadros de mando actualizados para el seguimiento de la gestión del tiempo del personal.

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	128/191



	• Facilitar la monitorización del absentismo, las ausencias y otras variables clave de gestión del tiempo. • Mejorar la planificación y gestión de los recursos humanos mediante información analítica fiable. • Proporcionar reportes dinámicos y reutilizables para el análisis operativo y estratégico.																																			
Recursos necesarios	• Equipo de Analistas de datos/BI. • Herramientas de BI (p.ej. Power BI, Tableau, etc.). • Acceso al sistema de Gestión del Tiempo y bases de datos asociadas. • Tiempo del personal clave para validación y pruebas.																																			
Servicios Colaboradores	Servicio Técnico de Aplicaciones Informáticas Servicio Técnico de Planificación TIC y Soporte al Dato																																			
Riesgos	<table><tr><th>Riesgo</th><th>Impacto</th><th>Medidas</th></tr><tr><td>Calidad insuficiente de los datos</td><td>Alto</td><td>Validación y limpieza previa de datos</td></tr><tr><td>Falta de integración entre sistemas</td><td>Medio</td><td>Coordinación con TI, pruebas intermedias</td></tr><tr><td>Resistencia al cambio por usuarios</td><td>Medio</td><td>Formación adecuada y comunicación constante</td></tr></table>	Riesgo	Impacto	Medidas	Calidad insuficiente de los datos	Alto	Validación y limpieza previa de datos	Falta de integración entre sistemas	Medio	Coordinación con TI, pruebas intermedias	Resistencia al cambio por usuarios	Medio	Formación adecuada y comunicación constante																							
Riesgo	Impacto	Medidas																																		
Calidad insuficiente de los datos	Alto	Validación y limpieza previa de datos																																		
Falta de integración entre sistemas	Medio	Coordinación con TI, pruebas intermedias																																		
Resistencia al cambio por usuarios	Medio	Formación adecuada y comunicación constante																																		
Uso de Metodología	Metodología ágil para iteraciones rápidas y feedback continuo.																																			
Externalización	Si, algunos de los cuadros de mando serán desarrollados por la empresa que gestiona la aplicación de Gestión del Tiempo.																																			
¿Dispone de Presupuesto en esta anualidad? ¿Contrato vigente?																																				
Responsable contratación																																				
Dependencias otros proyectos o de otros servicios:																																				
Cronología	<table><tr><th rowspan="2">Hitos</th><th colspan="4">2026</th><th>2027</th></tr><tr><th>T1</th><th>T2</th><th>T3</th><th>T4</th><th>T1</th></tr><tr><td>Definición de indicadores y requisitos funcionales.</td><td>X</td><td>X</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Extracción y preparación de datos.</td><td></td><td>X</td><td>X</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Desarrollo de cuadros de mando.</td><td></td><td></td><td>X</td><td>X</td><td>X</td></tr><tr><td>Implantación, formación y puesta en producción.</td><td></td><td></td><td></td><td>X</td><td>X</td></tr></table>	Hitos	2026				2027	T1	T2	T3	T4	T1	Definición de indicadores y requisitos funcionales.	X	X				Extracción y preparación de datos.		X	X			Desarrollo de cuadros de mando.			X	X	X	Implantación, formación y puesta en producción.				X	X
Hitos	2026				2027																															
	T1	T2	T3	T4	T1																															
Definición de indicadores y requisitos funcionales.	X	X																																		
Extracción y preparación de datos.		X	X																																	
Desarrollo de cuadros de mando.			X	X	X																															
Implantación, formación y puesta en producción.				X	X																															
Indicadores Proyecto	<table><tr><th>KPI</th><th>Medición</th></tr><tr><td>Cuadros de mando desarrollados</td><td>Nº de dashboards implantados</td></tr><tr><td>Tiempo de generación de reportes</td><td>Tiempo medio de acceso a la información</td></tr><tr><td>Uso de los cuadros de mando</td><td>Nº de accesos / usuarios activos</td></tr></table>	KPI	Medición	Cuadros de mando desarrollados	Nº de dashboards implantados	Tiempo de generación de reportes	Tiempo medio de acceso a la información	Uso de los cuadros de mando	Nº de accesos / usuarios activos																											
KPI	Medición																																			
Cuadros de mando desarrollados	Nº de dashboards implantados																																			
Tiempo de generación de reportes	Tiempo medio de acceso a la información																																			
Uso de los cuadros de mando	Nº de accesos / usuarios activos																																			

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	129/191	

	Indicadores implantados	Nº de indicadores definidos y operativos
Indicadores proyecto éxito	Indicador	Método de medición
	Reducción del tiempo de obtención de información	Comparativa antes / después
	Mejora en control de absentismo	Análisis de desviaciones detectadas
	Uso efectivo de los CdM	Accesos y consultas regulares
	Satisfacción del usuario	Encuestas post-implantación

P.3.27— Puesta en marcha de nuevos módulos de MEDTRA: portal web y citaciones

Necesidad			
El Servicio Técnico de Prevención de Riesgos Laborales ha adquirido nuevos módulos de la aplicación MEDTRA orientados a mejorar la gestión de citaciones médicas y facilitar el acceso del personal del Cabildo a su información sanitaria laboral. Se requiere implantar estos módulos para optimizar la gestión de la agenda sanitaria, mejorar la atención al personal y avanzar en la digitalización de los servicios de Salud Laboral.			
Responsable	Carlos M. Reyes González / Carlos Romero Melchor		
Definición concreta del Alcance	Implantación de los módulos de citaciones médicas y portal web del sistema MEDTRA, incluyendo su instalación en los entornos corporativos, configuración operativa y puesta en producción. El proyecto contempla la formación del personal del STPRL y la difusión del nuevo portal al personal del Cabildo mediante píldoras informativas para fomentar su uso.		
Objetivos	• Implantar un sistema digital de gestión de citaciones para consultas de Salud Laboral. • Facilitar al personal del Cabildo el acceso seguro a su información sanitaria laboral mediante un portal web corporativo. • Mejorar la eficiencia administrativa en la gestión de consultas médicas, vacunaciones y seguimiento sanitario. • Impulsar la administración electrónica en los servicios de prevención y salud laboral. • Mejorar la experiencia de usuario del personal en el acceso a servicios y documentación sanitaria laboral.		
Recursos necesarios	Personal del Cabildo Contratos de licencias de ambos módulos (ya realizado)		
Servicios Colaboradores	Servicio Técnico de Aplicaciones Informáticas Servicio Técnico de Prevención de Riesgos Laborales		
Riesgos	Riesgo	Impacto	Medidas de mitigación
	Incidencias técnicas en la implantación	Medio	Validación previa en PRE y coordinación con proveedor
	Retrasos en la formación	Medio	Planificación anticipada y sesiones escalonadas
	Baja adopción del portal web	Alto	Comunicación interna y píldoras formativas
	Dependencia del proveedor	Medio	Seguimiento contractual y coordinación con TIC
Uso de Metodología			

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	130/191	

Externalización	Parcial. Empresa proveedora del aplicativo y módulos de desarrollo: AT MEDTRA, S.L.																																																										
¿Dispone de Presupuesto en esta anualidad? ¿Contrato vigente?	Contrato de licencias celebrado en 2025																																																										
Responsable contratación	Jorge Ribes Febles (Jefe de Servicio)																																																										
Dependencias otros proyectos o de otros servicios:	ST Aplicaciones Informáticas																																																										
Cronología-	<table><tr><th rowspan="2">Hitos</th><th colspan="4">2026</th></tr><tr><th>T1</th><th>T2</th><th>T3</th><th>T4</th></tr><tr><td>Actualización de drivers de SQLServer.</td><td>X</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Instalación del entorno de PRE de MEDTRA.</td><td>X</td><td>X</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Instalación módulo de citaciones en PRE.</td><td></td><td>X</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Instalación módulo de citaciones en PRO.</td><td></td><td>X</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Alta de Aplicación del Portal WEB.</td><td></td><td>X</td><td>X</td><td>X</td></tr><tr><td>Instalación Portal Web en PRE.</td><td></td><td></td><td></td><td>X</td></tr><tr><td>Instalación Portal Web en PRO.</td><td></td><td></td><td></td><td>X</td></tr><tr><td>Formación STPRL</td><td></td><td></td><td>X</td><td>X</td></tr><tr><td>Publicación de píldoras formativas para los empleados del Cabildo.</td><td></td><td></td><td></td><td>X</td></tr></table>					Hitos	2026				T1	T2	T3	T4	Actualización de drivers de SQLServer.	X				Instalación del entorno de PRE de MEDTRA.	X	X			Instalación módulo de citaciones en PRE.		X			Instalación módulo de citaciones en PRO.		X			Alta de Aplicación del Portal WEB.		X	X	X	Instalación Portal Web en PRE.				X	Instalación Portal Web en PRO.				X	Formación STPRL			X	X	Publicación de píldoras formativas para los empleados del Cabildo.				X
	Hitos	2026																																																									
		T1	T2	T3	T4																																																						
	Actualización de drivers de SQLServer.	X																																																									
	Instalación del entorno de PRE de MEDTRA.	X	X																																																								
	Instalación módulo de citaciones en PRE.		X																																																								
	Instalación módulo de citaciones en PRO.		X																																																								
	Alta de Aplicación del Portal WEB.		X	X	X																																																						
	Instalación Portal Web en PRE.				X																																																						
	Instalación Portal Web en PRO.				X																																																						
Formación STPRL			X	X																																																							
Publicación de píldoras formativas para los empleados del Cabildo.				X																																																							
Indicadores proyecto KPI's																																																											
	<table><tr><th>KPI</th><th>Método de medición</th></tr><tr><td>Nº de accesos al portal web</td><td>Registro automático de accesos en MEDTRA</td></tr><tr><td>Nº de citas gestionadas</td><td>Conteo automático en el módulo de citaciones</td></tr><tr><td>% de citas gestionadas electrónicamente</td><td>Comparativa citas en MEDTRA vs procesos manuales</td></tr><tr><td>Usuarios activos del portal</td><td>Nº de usuarios únicos con acceso registrado</td></tr></table>					KPI	Método de medición	Nº de accesos al portal web	Registro automático de accesos en MEDTRA	Nº de citas gestionadas	Conteo automático en el módulo de citaciones	% de citas gestionadas electrónicamente	Comparativa citas en MEDTRA vs procesos manuales	Usuarios activos del portal	Nº de usuarios únicos con acceso registrado																																												
KPI	Método de medición																																																										
Nº de accesos al portal web	Registro automático de accesos en MEDTRA																																																										
Nº de citas gestionadas	Conteo automático en el módulo de citaciones																																																										
% de citas gestionadas electrónicamente	Comparativa citas en MEDTRA vs procesos manuales																																																										
Usuarios activos del portal	Nº de usuarios únicos con acceso registrado																																																										
Indicadores éxito proyecto																																																											
	<table><tr><th>Indicador de éxito</th><th>Método de medición</th></tr><tr><td>Portal web operativo</td><td>Comprobación de acceso y servicios disponibles</td></tr><tr><td>Mejora en la gestión de citaciones</td><td>Valoración interna del STPRL y reducción de incidencias</td></tr><tr><td>Adopción del portal por la plantilla</td><td>Evolución del nº de accesos y usuarios activos</td></tr></table>					Indicador de éxito	Método de medición	Portal web operativo	Comprobación de acceso y servicios disponibles	Mejora en la gestión de citaciones	Valoración interna del STPRL y reducción de incidencias	Adopción del portal por la plantilla	Evolución del nº de accesos y usuarios activos																																														
Indicador de éxito	Método de medición																																																										
Portal web operativo	Comprobación de acceso y servicios disponibles																																																										
Mejora en la gestión de citaciones	Valoración interna del STPRL y reducción de incidencias																																																										
Adopción del portal por la plantilla	Evolución del nº de accesos y usuarios activos																																																										

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	131/191	

	Mejora de la experiencia de usuario	Encuestas de satisfacción al personal	
--	-------------------------------------	---------------------------------------	--

P.3.28 Continuidad del proyecto de Clasificación de solicitudes generales: despliegue, pruebas y monitorización

Necesidad			
El Cabildo recibe un elevado volumen de solicitudes generales a través del registro y de las oficinas de atención ciudadana, gestionadas mediante GEISER. La diversidad temática de estas solicitudes requiere su correcta clasificación y derivación a las áreas competentes. La implantación de una solución basada en IA permitirá mejorar la precisión de clasificación, reducir tiempos de tramitación y optimizar la gestión de recursos administrativo.			
Responsable	Josué Pérez de Armas / Said Filali Yachou		
Definición concreta del Alcance	El proyecto consolida y despliega la solución de clasificación automática de solicitudes mediante IA, incluyendo la contenerización del modelo, su despliegue en la infraestructura tecnológica del Cabildo y la implantación de sistemas de observabilidad y monitorización. Asimismo, se establece un proceso de mejora continua mediante reentrenamiento periódico del modelo con nuevos datos.		
Objetivos	- Mejorar la tasa de acierto del modelo de clasificación mediante entrenamiento continuo con nuevos datasets. - Desplegar la solución de clasificación en la infraestructura tecnológica del Cabildo mediante contenerización y Kubernetes. - Garantizar la escalabilidad, resiliencia y disponibilidad del servicio de clasificación automática. - Implantar mecanismos de observabilidad y monitorización para el control del rendimiento del sistema. - Establecer un ciclo de mejora continua del modelo basado en el análisis de resultados y reentrenamiento periódico.		
Recursos necesarios	Recursos internos (Técnicos propios del Cabildo Insular)		
Servicios Colaboradores	Servicio Administrativo de Atención Ciudadana y Calidad de los Servicios (Canales Digitales) Área de Transformación Digital		
Riesgos	Riesgo	Impacto	Medidas de mitigación
	Falta de medios técnicos para IA	Alto	Priorización de recursos internos y planificación de cargas.
	Insuficiencia de recursos para pruebas y validación	Alto	Automatización de pruebas y validaciones progresivas.
	Degradación del modelo con el tiempo	Medio–Alto	Definición de ciclos periódicos de retraining.
	Falta de observabilidad	Medio	Implantación temprana de métricas y monitorización.
Uso de Metodología	CPMAI™ propia para proyectos de AI de la PMI		
Externalización	No		
¿Dispone de Presupuesto en esta			

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg		Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno		Firmado	26/03/2026 13:03:47
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		Página	132/191



anualidad? ¿Contrato vigente?					
Responsable contratación					
Dependencias otros proyectos o de otros servicios:					
Cronología- Hitos	Hitos				
	Dockerización de la solución	X			
	Despliegue en infraestructura del Cabildo	X			
	Observabilidad y monitorización		X		
	Mejora continua del modelo			X	
Indicadores proyecto KPI`s	Descripción				
	KPI	Medición			
	Cumplimiento del cronograma	Hitos cumplidos / planificados			
	Capacitación en IA	Acciones formativas realizadas			
	Tasa de acierto del modelo	% de acierto del modelo			
	Observabilidad operativa	Métricas y alertas activas			
Indicadores éxito proyecto					
	Indicador	Medición			
	Modelo más eficiente que el actual	Mejora en la tasa de acierto/ modelo previo			
	Solución escalable y resiliente	Despliegue estable			
	Operación monitorizada	Disponibilidad de métricas y alertas			
	Mejora en la gestión de solicitudes	Reducción de tiempos de derivación			

P.3.29 Asistente para la ciudadanía en portales informativos

Necesidad	
La ciudadanía presenta dificultades para localizar información relevante y comprender la estructura de los portales informativos del Cabildo, lo que genera una experiencia de uso limitada y un alto volumen de consultas por otros canales. La implantación de un asistente virtual permitirá orientar a los usuarios en la navegación, resolver dudas frecuentes y mejorar el acceso a la información pública, reforzando la transparencia y la calidad de la atención ciudadana	
Responsable	Josué Pérez de Armas / Said Filali Yachou / Eduardo Barrio Pareja
Definición concreta del Alcance	Diseño, desarrollo e implantación de un asistente virtual inteligente integrado en los portales informativos del Cabildo de Tenerife que facilite la navegación, permita resolver consultas frecuentes y mejore el acceso a los recursos digitales. El proyecto incluye análisis funcional, desarrollo del prototipo, integración técnica, formación a los gestores y seguimiento de indicadores de uso y rendimiento

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	133/191



Objetivos	• Implantar un asistente virtual integrado en los portales informativos del Cabildo. • Facilitar la navegación y localización de contenidos relevantes para la ciudadanía. • Reducir el volumen de consultas informativas en canales presenciales, telefónicos y electrónicos. • Mejorar la experiencia de usuario y la accesibilidad a la información pública. • Garantizar la coherencia y actualización de los contenidos informativos publicados.					
Recursos necesarios	Técnicos de Universidad de La laguna					
Servicios Colaboradores	Área de Transformación Digital					
Riesgos	Riesgo	Impacto	Medidas de mitigación			
	Falta de medios técnicos y recursos IA	Alto	Planificación temprana y priorización del alcance.			
	Limitaciones en pruebas y validación	Medio–Alto	Validaciones parciales y progresivas.			
	Dependencia de colaboraciones externas	Medio	Definición clara de roles e interlocutores.			
	Problemas de integración con portales	Alto	Análisis técnico previo y pruebas tempranas.			
Uso de Metodología	CPMAI™ propia para proyectos de AI del PMI					
Externalización	Sí					
¿Dispone de Presupuesto en esta anualidad? ¿Contrato vigente?						
Responsable contratación						
Dependencias otros proyectos o de otros servicios:						
Cronología- Hitos	Hitos					
			T1	T2	T3	T4
	Análisis de requisitos y definición conceptual		X			
	Diseño del prototipo		X	X		
	Desarrollo, validación y ajustes			X		
	Formación y comunicación				X	
Puesta en producción y medición					X	
Indicadores proyecto KPI's	Descripción					
	KPI		Medición			
	Cumplimiento del cronograma		Hitos cumplidos / planificados			
	Capacitación en IA		Acciones formativas realizadas			
	Tasa de acierto del modelo		% de respuestas correctas			

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	134/191	

Indicadores éxito proyecto		

P.3.30 Proyecto de IA Pública. Uso de Supercomputador. Asistente interno municipal y para el SPI del Cabildo Insular de Tenerife

Necesidad	
La adopción de inteligencia artificial en las administraciones públicas permite mejorar la eficiencia operativa, la atención interna y el acceso a la información. El Cabildo necesita disponer de una infraestructura pública de IA basada en el supercomputador D-ALiX que garantice soberanía digital, cumplimiento normativo y acceso equitativo a servicios de IA para los municipios y entidades del Sector Público Insular, especialmente aquellos con menor capacidad tecnológica.	
Responsable	Josué Pérez de Armas / Eduardo Barrio Pareja / Said Filali Yachou
Definición concreta del Alcance	El proyecto contempla el diseño, desarrollo e implantación de un asistente virtual interno basado en IA, integrado en los portales corporativos municipales y del Sector Público Insular. El sistema facilitará la navegación, el acceso a recursos digitales y la resolución de consultas frecuentes, apoyándose en infraestructura pública de supercomputación y permitiendo una implantación progresiva en municipios de la isla.
Objetivos	• Implantar un asistente virtual interno basado en IA soportado por infraestructura pública D-ALiX. • Facilitar el acceso a la información corporativa en portales internos municipales y del SPI. • Reducir la carga de consultas informativas en canales tradicionales de soporte. • Mejorar la experiencia de uso de los portales corporativos internos. • Garantizar soberanía digital, cumplimiento normativo y uso responsable de la IA en el ámbito público
Recursos necesarios	
Servicios Colaboradores	

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	135/191



Riesgos	Riesgo	Impacto	Medidas de mitigación																																						
	Falta de medios económicos	Alto	Planificación financiera y despliegue progresivo.																																						
	Falta de disponibilidad técnica	Alto	Uso del supercomputador D-ALiX y priorización de recursos.																																						
	Limitaciones en pruebas y validación	Medio-Alto	Validaciones parciales e iterativas.																																						
	Problemas de integración con municipios	Alto	Análisis previo y pruebas técnicas tempranas.																																						
Uso de Metodología	CPMAI™ propia para proyectos de AI del PMI																																								
Externalización	Si																																								
¿Dispone de Presupuesto en esta anualidad? ¿Contrato vigente?																																									
Responsable contratación																																									
Dependencias otros proyectos o de otros servicios:																																									
Cronología	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Hitos</th> <th>T1</th> <th>T2</th> <th>T3</th> <th>T4</th> <th>2027</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Análisis de requisitos y definición conceptual</td> <td>X</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Diseño del prototipo</td> <td>X</td> <td>X</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Desarrollo, validación y ajustes</td> <td></td> <td>X</td> <td>X</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Formación y comunicación</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>X</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Puesta en producción y medición</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>X</td> </tr> </tbody> </table>					Hitos	T1	T2	T3	T4	2027	Análisis de requisitos y definición conceptual	X					Diseño del prototipo	X	X				Desarrollo, validación y ajustes		X	X			Formación y comunicación				X		Puesta en producción y medición					X
Hitos	T1	T2	T3	T4	2027																																				
Análisis de requisitos y definición conceptual	X																																								
Diseño del prototipo	X	X																																							
Desarrollo, validación y ajustes		X	X																																						
Formación y comunicación				X																																					
Puesta en producción y medición					X																																				
Indicadores proyecto KPI's	Descripción																																								
	KPI	Medición																																							
	Cumplimiento del cronograma	Hitos cumplidos / planificados																																							
	Capacitación en IA	Acciones formativas realizadas																																							

	Tasa de acierto del modelo	% de respuestas correctas	
Indicadores éxito proyecto			
	Indicador	Medición	
	Nº de municipios integrados		

P.3.31 Gobernanza de las fuentes de datos de los Cuadros de Mandos en producción

Necesidad															
Tras la implantación de la Estrategia del Dato, la creación de la Oficina del Dato y la IA y el desarrollo inicial de proyectos de explotación, es necesario consolidar la gobernanza de los datos que alimentan los cuadros de mando corporativos. Este proyecto busca garantizar la calidad, trazabilidad, seguridad y coherencia de las fuentes de datos utilizadas para la toma de decisiones estratégicas del Cabildo de Tenerife.															
Responsable	Josué Pérez de Armas / Eduardo Barrio Pareja / Said Filali Yachou														
Definición concreta del Alcance	Implantación de un modelo operativo de gobernanza de las fuentes de datos utilizadas en los cuadros de mando corporativos en producción. El proyecto incluye el inventario y catalogación de fuentes, evaluación de calidad del dato, asignación de responsables, establecimiento de estándares de gobernanza y la integración de las fuentes en el modelo corporativo mediante herramientas de gobierno del dato y supervisión continua														
Objetivos	• Implantar un modelo operativo de gobernanza del dato para las fuentes que alimentan los cuadros de mando corporativos. • Integrar las fuentes de datos en el modelo de gobierno del dato definido por la Oficina del Dato y la IA. • Garantizar la calidad, trazabilidad y coherencia de los datos utilizados en los cuadros de mando corporativos. • Implantar herramientas y procesos de gobierno del dato mediante Microsoft Purview. • Gobernar las fuentes de datos de los CdM de Atención Ciudadana, Dirección por Objetivos, Planificación Estratégica de RRHH y Gestor de Expedientes														
Recursos necesarios	Recursos externos														
Servicios Colaboradores	Servicio Técnico de Planificación TIC y Soporte al dato														
Riesgos	<table><tr><th>Riesgo</th><th>Impacto</th><th>Medidas de mitigación</th></tr><tr><td>Baja disponibilidad de personal clave</td><td>Alto</td><td>Planificación anticipada y priorización de CdM.</td></tr><tr><td>Calidad insuficiente del dato en origen</td><td>Medio–Alto</td><td>Planes de mejora y acuerdos con servicios propietarios.</td></tr><tr><td>Inconsistencias entre fuentes</td><td>Alto</td><td>Armonización de modelos y reglas comunes de gobernanza.</td></tr></table>			Riesgo	Impacto	Medidas de mitigación	Baja disponibilidad de personal clave	Alto	Planificación anticipada y priorización de CdM.	Calidad insuficiente del dato en origen	Medio–Alto	Planes de mejora y acuerdos con servicios propietarios.	Inconsistencias entre fuentes	Alto	Armonización de modelos y reglas comunes de gobernanza.
Riesgo	Impacto	Medidas de mitigación													
Baja disponibilidad de personal clave	Alto	Planificación anticipada y priorización de CdM.													
Calidad insuficiente del dato en origen	Medio–Alto	Planes de mejora y acuerdos con servicios propietarios.													
Inconsistencias entre fuentes	Alto	Armonización de modelos y reglas comunes de gobernanza.													
Uso de Metodología	PM2														

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	137/191	

Externalización	Ejecución por personal interno y apoyo de la empresa externa					
¿Dispone de Presupuesto en esta anualidad? ¿Contrato vigente?						
Responsable contratación						
Dependencias otros proyectos o de otros servicios:						
Cronología- Hitos	Hitos					
	Gobernanza de las fuentes del CdM de Atención Ciudadana	T1	T2	T3	T4	2027
	Gobernanza de las fuentes del CdM de Dirección por Objetivos (DPO)		X	X		
	Gobernanza de las fuentes del CdM de Planificación Estratégica de RRHH			X	X	X
	Gobernanza de las fuentes del CdM del Gestor de Expedientes					X
Indicadores proyecto KPI's	Descripción					
	KPI	Medición				
	% de CdM con fuentes gobernadas	CdM gobernados / CdM totales				
	% de fuentes con responsables asignados	Fuentes con roles definidos				
	Tiempo medio de actualización de CdM	Tiempo medio de refresco				
Indicadores éxito proyecto						
	KPI	Medición				
	% de CdM con fuentes gobernadas	CdM gobernados / CdM totales				
	% de fuentes con responsables asignados	Fuentes con roles definidos				
	Tiempo medio de actualización de CdM	Tiempo medio de refresco				
	Indicadores de éxito del proyecto					
	- Reducción de incidencias en CdM - Fiabilidad del dato - Uso efectivo de los CdM					
	Método de medición					
	- Nº de incidencias antes/después de la gobernanza - Disminución de errores detectados - Confianza en la toma de decisiones					

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	138/191	

Eje 4 Simplificación, normalización y mejora de los procedimientos

P.4.1 Gestión del conocimiento jurídico/económico (Herramientas para la gestión y difusión del conocimiento jurídico interno)

Necesidad		
El Cabildo requiere herramientas que permitan organizar, localizar y difundir de forma eficiente la normativa interna, jurisprudencia y criterios jurídicos de interés para el personal. La dispersión de información dificulta el acceso al conocimiento jurídico y la aplicación homogénea de la normativa. El proyecto pretende crear un entorno digital que centralice la información jurídica y facilite el intercambio de conocimiento entre servicios.		
Responsable	Dirección Técnica de Modernización Administrativa, Buen Gobierno e Innovación Pública	
Recursos necesarios	Interno	
Servicios Colaboradores	Servicios de la DI de Hacienda, Servicio Administrativo de Informática y Comunicaciones, Oficina de Contratación	
Definición del alcance para la anualidad 2026	El proyecto contempla la implantación de dos herramientas digitales corporativas: un repositorio normativo interno accesible desde la Intranet del Cabildo y un foro jurídico colaborativo para consultas e intercambio de conocimiento entre empleados públicos. Incluye su despliegue, difusión interna, dinamización de uso y establecimiento de mecanismos de mejora continua basados en la participación de los usuarios	
Riesgos	Falta de participación de los servicios, tanto en la utilización de las herramientas, como en la realización de peticiones y sugerencias de mejora	
Uso de Metodología	Gestión documental, análisis jurídico sistemático y metodología ágil para el desarrollo técnico.	
Externalización	No	
¿Dispone de Presupuesto en esta anualidad?	--	
¿Contrato vigente?	--	
Responsable contratación	--	
Dependencias otros proyectos o de otros servicios:	Servicios Gestores, Transformación Digital	
Cronograma	Repositorio normativo: - Abril: lanzamiento y publicación del repositorio Foro Jurídico: - Abril: lanzamiento y publicación del foro - Abril-diciembre: promover su uso e incentivar la participación activa de usuarios Ambas herramientas: - Abril: poner a disposición de las mismas - Septiembre-diciembre: estudio de las opiniones y aportaciones recibidas	
Indicadores Proyecto	Descripción	Umbral de referencia / Observaciones
Repositorio operativo	Publicación y acceso al repositorio a través de la Intranet.	Repositorio disponible para todo el Cabildo antes del 30 de abril de 2026.
Carga de documentos con	Búsqueda, selección e incorporación de documentos con interés jurídico relevante	Carga de al menos 10 documentos antes de finalizar 2026

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	139/191	

interés jurídico en el repositorio		
Puesta en marcha del foro jurídico	Lanzamiento y publicación del foro.	Foro a disposición de todo el Cabildo antes del 31 de abril de 2026.
Actividad inicial en el foro	Número de publicaciones (consultas o aportaciones) realizadas durante la anualidad.	Al menos una publicación mensual en el apartado de novedades desde su lanzamiento.
Indicadores éxito proyecto	Descripción	Umbral de referencia / Observaciones
Uso efectivo del repositorio	Número de accesos o consultas realizadas en el repositorio normativo digital.	Al menos 20 accesos tras su publicación en esta anualidad.
Participación en el foro jurídico	Número de usuarios distintos que intervienen en el foro jurídico (consultas, respuestas, comentarios).	Al menos 5 usuarios activos en el segundo semestre.
Avances 2025	Se han desarrollado los trabajos preparatorios para la implantación de herramientas de gestión y difusión del conocimiento jurídico interno del Cabildo. Se ha avanzado en la creación de un repositorio normativo corporativo mediante la identificación y clasificación inicial de la normativa vigente (ordenanzas, reglamentos, circulares e instrucciones), así como su contraste con los servicios gestores para completar y validar la recopilación. Asimismo, se ha realizado un análisis preliminar de posibles necesidades de actualización normativa y de elaboración de textos refundidos. Paralelamente, se han habilitado los entornos tecnológicos que alojarán el repositorio y el foro jurídico, optándose por una solución basada en SharePoint. Ambos entornos se encuentran actualmente en fase de pruebas con usuarios internos, como paso previo a su difusión general en 2026	

P.4.3 Actualización y mejora del registro de contratos

Necesidad	
1.- Revisión de la regulación sobre la formalización de los contratos. (Realizado en Anualidad 2025) 2.-Análisis e implantación del registro de contratos en el gestor de expedientes.	
Responsable	Servicio Administrativo de Apoyo a la Vicesecretaría General (Izaskun Iballa Yanes Santana)
Definición concreta del Alcance de esta anualidad	Disponer de un registro de contratos.
Objetivos	
Recursos necesarios	Interno
Servicios Colaboradores	Transformación Digital
Interlocutor de Transformación digital	
Hitos	Hito nº 1.-Análisis funcional del registro de contratos. Hito nº 2.-Implantación del registro de contratos en el gestor de expedientes electrónico.

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	140/191	

Riesgos	Para el hito nº 1: dependencia de disponibilidad de los Servicios colaboradores para reuniones de coordinación. Para el hito nº 2: Nivel de prioridad asignado por el Servicio Técnico de Aplicaciones informáticas.
Uso de Metodología	
Externalización	Hito nº 1: No. Hito nº 2: existe contratación de una empresa
¿Dispone de Presupuesto en esta anualidad? ¿Contrato vigente?	Hito nº 1: No aplica. Hito nº2: Existe contrato, está integrado dentro del contrato de “Contrato del servicio de mantenimiento de las herramientas de la Plataforma de Administración Electrónica del Cabildo” E2024001047, Anualidad
Responsable contratación	A definir por el Servicio Técnico de Aplicaciones Informáticas
Dependencias otros proyectos o de otros servicios	Dependiente del proyecto de gestor de expedientes electrónicos.
Cronograma	2025-2027
Indicadores Proyecto	Descripción
Indicadores éxito proyecto	
Avances 2025	Se han desarrollado los trabajos de análisis y preparación orientados a mejorar el registro de contratos del Cabildo y su integración con el gestor de expedientes electrónico. Se ha finalizado el análisis del proceso de formalización de contratos, identificando oportunidades de mejora en la gestión y trazabilidad de la información contractual. Paralelamente, se han iniciado cambios en el gestor de expedientes para facilitar la interoperabilidad con la plataforma de contratación y mejorar la estructura de datos asociada a los contratos. Asimismo, se han incorporado mejoras para controlar campos obligatorios en las distintas fases del proceso y para relacionar automáticamente los acuerdos de Secretaría con los contratos correspondientes. Estos avances sientan las bases para el futuro desarrollo del registro corporativo de contratos.

P.4.4 Mejoras en la aplicación de Secretaría y racionalización y simplificación de los actos administrativos

Necesidad	
1.- Análisis de mejoras en la Aplicación de Secretaría. 2.- Análisis del contenido de los actos administrativos, simplificación de los mismos. 3.- Análisis de los datos contenidos en los actos administrativos y protección de los mismos, cuando sean de categoría especial.	
Responsable	Servicio Administrativo de Apoyo a la Vicesecretaría General (Nieves Belén Pérez Vera)

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	141/191	

Definición concreta del Alcance de esta anualidad	Análisis de mejoras en la aplicación de Secretaría: Realización de un diagnóstico de funcionamiento e incidencias de la aplicación de Secretaría y redacción de propuestas de mejora.
Objetivos	
Recursos necesarios	Interno
Servicios Colaboradores	Área de Transformación Digital
Hitos	Hito nº 1.- Revisión del funcionamiento y del estado de las incidencias comunicadas a través del CAU y pendientes de resolución. Hito nº 2.- Redacción de propuestas de mejora de la funcionalidad de la aplicación de Secretaría.
Riesgos	Dependencia de los Servicios colaboradores de Informática para la resolución de incidencias (Servicio Técnico de Aplicaciones Informáticas)
Uso de Metodología	
Externalización	Sí, servicio de soporte y recursos internos
¿Dispone de Presupuesto en esta anualidad? ¿Contrato vigente?	No Aplica
Responsable contratación	No Aplica
Dependencias otros proyectos o de otros servicios:	Coordinación con la Dirección Técnica de Modernización Administrativa, Buen Gobierno e Innovación Pública y con los Servicios que han propuesto otros proyectos de simplificación administrativa.
Cronograma	2025-2028
Indicadores Proyecto	Descripción
Indicadores éxito proyecto	

P4.6 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

Necesidad
El presupuesto del Cabildo Insular de Tenerife asciende a más de 1.278 millones de euros, de los que una parte importante se canaliza a través de subvenciones, ayudas y becas, con el objeto de dar respuesta demandas sociales y económicas de personas y entidades públicas o privadas.

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	142/191	

Siendo por tanto una modalidad importante de gasto público y se hace imprescindible el adoptar medidas que redunden en la eficiencia en la ejecución de las mismas.

Lo que hace preciso entre otras acciones la de modificar la Ordenanza General de Subvenciones del Cabildo Insular de Tenerife, con la consecuente implementación de medidas que ayuden a agilizar la tramitación, así como la adopción de medidas simplificadoras de los procedimientos que intervienen en la concesión de las mismas.

Responsable	Servicio Administrativo de apoyo a la Vicesecretaría General. (Izaskun Iballa Yanes Santana)
Definición concreta del Alcance de esta anualidad	Aprobación de la Ordenanza General de Subvenciones.
Objetivos	
Recursos necesarios	Interno
Servicios Colaboradores	Servicios gestores del Cabildo Insular de Tenerife que tramiten expedientes de subvenciones ayudas y becas, al objeto de que aporten su "expertise" en la gestión.
Hitos	Elaboración de la Ordenanza General de subvenciones. Aprobación por el pleno del Cabildo Insular de Tenerife. Análisis y revisión de los procedimientos implicados en la gestión y todas sus fases. Implantación de medidas de agilización y mejora en la tramitación.
Riesgos	Cambio del paradigma en la gestión, posible resistencia al cambio, que habrá de ser compensada con estrategia de reducción de tiempos en la gestión y demostración y visibilización de las ventajas propuestas. Prioridades del equipo técnico que de apoyo al proyecto. Refrendo jurídico a la propuesta que se realice.
Uso de Metodología	Colaboración con los Servicios que gestionen mayor número de convocatorias y mayor volumen de beneficiarios por convocatoria. Grupo de trabajo con los servicios gestores y atención a las demandas propuestas.
Externalización	No
¿Dispone de Presupuesto en esta anualidad? ¿Contrato vigente?	No
Responsable contratación	No
Dependencias otros proyectos o de otros servicios:	P.4.4 Mejoras en la aplicación de Secretaría y racionalización y simplificación de los actos

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	143/191	

Cronograma	1.- Ejercicio 2026 (marzo- diciembre): Estudio, preparación, elaboración y aprobación de la Ordenanza general de subvenciones. 2.- 1 semestre 2027, finalización de análisis y toma de decisiones en procedimiento implicados.
Indicadores Proyecto	Descripción
Hito de culminación de la aprobación de la Ordenanza General de Subvenciones.	1.-Consulta pública previa participativa de la ciudadanía. 2.- Aprobación del proyecto. 3.- Aprobación inicial. 4.- Resolución de alegaciones en su caso. 5.- Aprobación definitiva. 6.- Publicación.
Número de procedimientos afectados con la implantación de la Ordenanza general de subvenciones.	Valoración de todos los procedimientos afectados. Valoración, estudio y propuestas de cambio de las Bases de Ejecución del Presupuesto. Valoración de informes a eliminar, por ser innecesarios para la gestión óptima.
Número de medidas de agilización	La Ordenanza general de Subvenciones será la herramienta para impulsar medidas de agilización.
Número de supresión de trámites prescindibles.	Número de trámites superfluos.
Indicadores éxito proyecto	
Agilización y optimización de la gestión actividad del cabildo Insular de Tenerife, de otorgamiento de ayudas, becas y subvenciones.	Medición de tiempos de respuesta a la ciudadanía y medición de tiempos en el circuito de tramitación de los expedientes de subvenciones.

P.4.10 Simplificación del portal de transparencia para reducción de la carga manual

Necesidad	
El Portal de Transparencia del Cabildo requiere actualmente una elevada carga manual para la actualización de información, especialmente en materia de contratación y subvenciones. Existen múltiples fuentes de datos estructuradas (Plataforma de contratación, BDNS, sistemas económicos y Portal de Datos Abiertos) que generan información duplicada. El proyecto busca aprovechar estas fuentes para automatizar la publicación de datos y reducir las tareas manuales, garantizando al mismo tiempo la actualización continua y el cumplimiento de las obligaciones de transparencia.	
Responsable	Servicio Administrativo de Informática y Comunicaciones

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	144/191	

Definición concreta del Alcance	El proyecto contempla el análisis del inventario de datos del Portal de Transparencia, la revisión de indicadores disponibles en otros sistemas, el diseño de un modelo de integración entre fuentes de datos y el portal, y el desarrollo de mecanismos de automatización de publicación. Asimismo, incluye la simplificación de la estructura del portal y la realización de pruebas y validación antes de su puesta en producción. Quedan fuera del alcance las modificaciones normativas y cambios estructurales en los sistemas origen que no sean necesarios para la automatización.		
Objetivos	• Simplificar el funcionamiento del Portal de Transparencia mediante la automatización de la publicación de datos. • Reducir la carga manual de actualización por parte de los servicios y de la Unidad de Transparencia. • Evitar duplicidades entre el Portal de Transparencia, el Portal de Datos Abiertos y otros sistemas corporativos. • Automatizar la publicación de indicadores de contratación pública y subvenciones. • Mejorar la actualización y reutilización de la información pública garantizando el cumplimiento normativo en materia de transparencia.		
Recursos necesarios	Interno		
Servicios Colaboradores	• Reducir la carga manual del personal técnico. • Evitar duplicidades entre el Portal de Transparencia y otros portales institucionales. • Automatizar la publicación de indicadores de contratación y subvenciones. • Mejorar la actualización y reutilización de la información pública. • Garantizar el cumplimiento eficiente de la normativa de transparencia.		
Interlocutor técnico de Transformación Digital	Josué Pérez de Armas /Eduardo Barrio Pareja/ Said Filali Yachou		
Riesgos			
	Riesgo	Impacto	Medidas de mitigación
	Falta de colaboración de servicios expertos	Medio	Implicación temprana y validaciones conjuntas
	Dependencia de sistemas heredados	Medio	Uso de mecanismos intermedios y priorización
	Sobrecarga del personal en la transición	Medio	Implantación progresiva
	Complejidad técnica	Medio	Pruebas tempranas y soporte técnico
Uso de Metodología	PM2		
Externalización	No		
¿Dispone de Presupuesto en esta anualidad?	Cesión de código por parte de la Universidad de La Laguna que ya está integrado con la Plataforma de contratación.		
¿Contrato vigente?			
Responsable contratación	Servicio Administrativo de Informática y Comunicaciones		
Dependencias otros proyectos o de otros servicios:			
Cronología- Hitos			

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	145/191	

	Hitos	T1	T2	T3	T4
	Revisión y análisis de indicadores disponibles		X		
	Diseño del modelo de integración			X	
	Desarrollo del módulo de automatización			X	
	Simplificación de la estructura del Portal de Transparencia			X	X
	Pruebas, validación y puesta en producción				X
Indicadores proyecto KPI's	Descripción				
	KPI	Medición			
	Nº de datos que se cargan de manera automática	% incorporados			
	Reducción de duplicidades	Comparativa antes/después			
	Tasa de éxito de publicación	Nº correctas / totales			
	Nº indicadores actualizados con la periodicidad requerida en materia de contratación y subvenciones	Recuento/antes-después			
	Nº de obligaciones publicadas/actualizadas en plazo en materia de contratación y subvenciones	Recuento			
Indicadores éxito proyecto					
	Indicadores de éxito del proyecto				
	- Automatización efectiva - Agilidad en la publicación - Uso sostenido del sistema				
	Método de medición				
	- Indicadores publicados sin intervención - Reducción de tiempos - Estabilidad post-producción				

P.4.11 Integración con la BDNS

Necesidad	
La normativa estatal de subvenciones exige que las administraciones públicas remitan información de convocatorias y concesiones a la Base de Datos Nacional de Subvenciones (BDNS) para garantizar transparencia y control del gasto público. Actualmente, este envío puede implicar procesos manuales y duplicidades. Es necesario integrar los sistemas del Cabildo con la BDNS para automatizar el suministro de información obligatoria y mejorar la trazabilidad del proceso de subvenciones.	
Responsable	Servicio administrativo de informática y Comunicaciones (en adelante SAIC) Luz María Acosta, Susana Cruz Pérez
Definición concreta del Alcance	Integración del sistema de información del Cabildo con la BDNS para automatizar el envío de información relativa a convocatorias, concesiones y fases del procedimiento de subvenciones.

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	146/191



	Incluye la definición de puntos de interacción, datos y documentos a remitir y el desarrollo de conectores de integración. La implantación se realizará de forma progresiva a partir de 2026		
Objetivos	- Integrar el sistema de información del Cabildo con la BDNS para automatizar el suministro de información sobre subvenciones, ayudas y becas. - Garantizar el cumplimiento normativo en materia de publicidad y transparencia de subvenciones. - Reducir la carga administrativa y las duplicidades en la introducción de datos. - Mejorar la trazabilidad del ciclo de vida de los expedientes de subvenciones. - Alinear la integración con el nuevo sistema de gestión contable del Cabildo		
Recursos necesarios	Interno		
Servicios Colaboradores	Servicio Administrativo de Función Interventora Servicio Técnico de Aplicaciones Informáticas		
Interlocutor técnico de Transformación digital	Imobac Expósito Soto		
Riesgos			
	Riesgo	Impacto	Medidas de mitigación
	Falta de colaboración de servicios gestores	Medio–Alto	Interlocutores designados y validaciones
	Prioridades técnicas concurrentes	Medio	Planificación y seguimiento OGP
	Complejidad técnica de la integración	Medio	Pruebas tempranas y soporte
	Dependencia del sistema contable	Medio–Alto	Coordinación con Spai-Sical
Uso de Metodología	Para articular la colaboración con los servicios gestores, teniendo en cuenta que son muchos y no los podemos incorporar a todos, la metodología a emplear será la siguiente: - Reunión inicial con las Jefaturas de Servicios que tramiten procedimientos de este tipo para presentarles el proyecto y solicitar que designen un interlocutor con el que poder desarrollar y validar los trabajos que permitan el desarrollo de este proyecto. - Reuniones con los interlocutores designados en todos aquellos momentos del proceso que resulte necesario con el objetivo de obtener información, resolver dudas, validar prototipos, ... - Aprobación de los trabajos desarrollados por todos los agentes implicados.		
	Integración en el proyecto del gestor de expedientes en las tareas que correspondan.		
Externalización	No		
¿Dispone de Presupuesto en esta anualidad?	No aplica		
¿Contrato vigente?			
Responsable contratación	No aplica		
Dependencias otros proyectos o de otros	Nuevo sistema de gestión contable		

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	147/191	

servicios:																															
Cronología- Hitos	<table><tr><td>Hitos</td><td>T1</td><td>T2</td><td>T3</td><td>T4</td></tr><tr><td>Evaluación de arquitectura y compatibilidad de sistemas</td><td></td><td>X</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Análisis procedimental y definición de puntos de interacción</td><td></td><td>X</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Definición de requerimientos funcionales y técnicos</td><td></td><td></td><td>X</td><td></td></tr><tr><td>Desarrollo e implementación de la integración</td><td></td><td></td><td>X</td><td>X</td></tr><tr><td>Pruebas técnicas y validación funcional</td><td></td><td></td><td></td><td>X</td></tr></table>	Hitos	T1	T2	T3	T4	Evaluación de arquitectura y compatibilidad de sistemas		X			Análisis procedimental y definición de puntos de interacción		X			Definición de requerimientos funcionales y técnicos			X		Desarrollo e implementación de la integración			X	X	Pruebas técnicas y validación funcional				X
	Hitos	T1	T2	T3	T4																										
	Evaluación de arquitectura y compatibilidad de sistemas		X																												
	Análisis procedimental y definición de puntos de interacción		X																												
	Definición de requerimientos funcionales y técnicos			X																											
	Desarrollo e implementación de la integración			X	X																										
	Pruebas técnicas y validación funcional				X																										
Indicadores proyecto KPI's	Descripción																														
	<table><tr><td>KPI</td><td>Medición</td></tr><tr><td>Cobertura funcional</td><td>% ejecutado</td></tr><tr><td>Reducción de duplicidades</td><td>Comparativa</td></tr><tr><td>Tasa de éxito</td><td>% éxito</td></tr><tr><td>Procesos automatizados</td><td>Nº procesos</td></tr></table>	KPI	Medición	Cobertura funcional	% ejecutado	Reducción de duplicidades	Comparativa	Tasa de éxito	% éxito	Procesos automatizados	Nº procesos																				
KPI	Medición																														
Cobertura funcional	% ejecutado																														
Reducción de duplicidades	Comparativa																														
Tasa de éxito	% éxito																														
Procesos automatizados	Nº procesos																														
Indicadores éxito proyecto																															
	Indicadores de éxito del proyecto • Simplificación del procedimiento • Uso de la integración • Cumplimiento normativo Método de medición • Reducción de tiempos • Nº servicios usuarios • Ausencia de incidencias																														
Avances 2025																															
	• Evaluar la arquitectura y la compatibilidad de los sistemas informáticos, Gestor de expedientes/BDNS/nuevo sistema contable • Análisis funcional y técnico • Implementación de la integración																														

P.4.12 Mejoras del gestor de expedientes

Necesidad	Este proyecto nace por la gran acogida que tiene por los servicios gestores del Cabildo Insular de Tenerife el uso tan extendido por parte del Gestor de Expedientes. Es necesario abordar una serie de mejoras de usabilidad que permitan una mayor eficiencia en el trabajo del día a día con el Gestor
Responsable	Dirección Técnica de Modernización Administrativa, Buen Gobierno e Innovación Pública

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	148/191	

Definición concreta del Alcance	El proyecto aborda la evolución funcional y organizativa del Gestor de Expedientes mediante mejoras en la búsqueda, navegación y visualización de expedientes, la incorporación de acciones masivas y la optimización de la tramitación administrativa. Asimismo, incluye el análisis de procedimientos complejos, la identificación de automatizaciones y la extensión del uso del gestor a entidades del Sector Público Insular, así como su integración con sistemas corporativos como la aplicación de Secretaría.		
Objetivos	- Mejorar la usabilidad y eficiencia operativa del Gestor de Expedientes como sistema corporativo de tramitación administrativa, - Optimizar la navegación, búsqueda y visualización de la información en los expedientes electrónicos. - Facilitar la gestión de expedientes complejos mediante la mejora de la relación entre expedientes y subexpedientes. - Reducir tareas manuales repetitivas mediante acciones masivas y mejoras funcionales del sistema. - Identificar oportunidades de automatización y simplificación en los procedimientos administrativos.		
Recursos necesarios	Interno		
Servicios Colaboradores	Área de Transformación Digital, y diferentes servicios según necesidad		
Interlocutor técnico de transformación digital	Angélica Rojas		
Riesgos			
	Riesgo	Impacto	Medidas de mitigación
	Falta de disponibilidad del equipo técnico	Medio–Alto	Priorización y planificación incremental
	Alta demanda de mejoras por los servicios	Medio	Gestión del alcance y validaciones
	Dependencias con otros proyectos	Medio	Coordinación con planificación global
Uso de Metodología	No		
Externalización	No		
¿Dispone de Presupuesto en esta anualidad? ¿Contrato vigente?	No aplica		
Responsable contratación	No aplica		
Dependencias otros proyectos o de otros servicios:	Nuevo sistema de gestión contable		
Cronología- Hitos	Hitos		2026
	Análisis de mejoras funcionales del gestor		X

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	149/191	

	Desarrollo de mejoras funcionales del gestor	X	
	Análisis y optimización de procedimientos administrativos	X	
	Evolución organizativa y extensión del gestor	X	
	Integración con sistemas corporativos y consolidación	X	
Indicadores proyecto KPI's	Descripción		
	KPI	Medición	
	Cobertura funcional alcanzada	% ejecutado	
	Adopción de mejoras	Nº usuarios/acciones	
	Reducción de tareas manuales	Comparativa antes/después	
Indicadores éxito proyecto			
	Indicadores de éxito del proyecto - Mejora percibida de usabilidad - Incremento de tramitación electrónica - Uso del Gestor como sistema de gestión		
Avances 2025	Se han desarrollado diversas actuaciones orientadas a mejorar la metodología y el funcionamiento del Gestor de Expedientes del Cabildo. Los trabajos se han centrado en analizar las necesidades de los servicios gestores mediante reuniones de seguimiento, así como en introducir mejoras funcionales en la herramienta. Asimismo, se ha avanzado en la definición del modelo de seguridad del sistema, incluyendo roles, permisos, auditoría de actividad y tratamiento de expedientes con datos sensibles. Paralelamente, se han desarrollado mecanismos de interoperabilidad con el nuevo sistema contable mediante API REST, integrando los flujos de fiscalización y contabilización. También se ha implantado el módulo de fiscalización previa y se han incorporado nuevas funcionalidades para Tesorería y para procedimientos específicos del ámbito de Turismo. Algunos desarrollos quedarán pendientes de finalización durante 2026.		

P.4.14 Creación del catálogo de procedimientos

Necesidad	
El Cabildo gestiona un elevado número de procedimientos administrativos con estructuras heterogéneas, duplicidades y escasa claridad para ciudadanía y servicios internos. Esta situación dificulta la eficiencia administrativa y la tramitación de expedientes. El proyecto busca ordenar, simplificar y mejorar la accesibilidad de los procedimientos, facilitando su tramitación electrónica y avanzando hacia una administración más eficiente y orientada a la ciudadanía.	
Responsable	Dirección Técnica de Modernización Administrativa, Buen Gobierno e Innovación Pública
Definición del alcance para la anualidad 2026	El proyecto contempla la creación y consolidación de un catálogo de procedimientos del Cabildo, incluyendo el análisis y clasificación de los existentes, la identificación de procedimientos susceptibles de automatización y la simplificación de trámites, con especial foco en el área de movilidad. Asimismo, se definirán propuestas funcionales para su implantación en la Base de Datos de Procedimientos, la Sede Electrónica y los sistemas corporativos.
Objetivos	Crear un catálogo estructurado y accesible de los procedimientos administrativos del Cabildo.

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	150/191	

	- Identificar procedimientos susceptibles de resolución automatizada para su tramitación íntegramente electrónica. - Analizar y simplificar los procedimientos del área de movilidad para mejorar su eficiencia y accesibilidad. - Reducir duplicidades y mejorar la claridad y coherencia de los trámites administrativos. - Facilitar la implantación técnica de las mejoras en la sede electrónica y sistemas corporativos.															
Recursos necesarios	Interno															
Servicios Colaboradores	Diferentes Servicios según sea el caso de uso y la necesidad															
Riesgos	<table><tr><th>Riesgo</th><th>Impacto</th><th>Mitigación</th></tr><tr><td>Dificultad para consensuar criterios comunes</td><td>Medio</td><td>Validaciones progresivas</td></tr><tr><td>Falta de colaboración de servicios</td><td>Medio</td><td>Trabajo coordinado</td></tr><tr><td>Obstáculos normativos</td><td>Medio</td><td>Revisión jurídica</td></tr><tr><td>Limitaciones técnicas de sistemas</td><td>Medio</td><td>Coordinación con TIC</td></tr></table>	Riesgo	Impacto	Mitigación	Dificultad para consensuar criterios comunes	Medio	Validaciones progresivas	Falta de colaboración de servicios	Medio	Trabajo coordinado	Obstáculos normativos	Medio	Revisión jurídica	Limitaciones técnicas de sistemas	Medio	Coordinación con TIC
Riesgo	Impacto	Mitigación														
Dificultad para consensuar criterios comunes	Medio	Validaciones progresivas														
Falta de colaboración de servicios	Medio	Trabajo coordinado														
Obstáculos normativos	Medio	Revisión jurídica														
Limitaciones técnicas de sistemas	Medio	Coordinación con TIC														
Uso de Metodología	Gestión por procedimientos y colaboración con los servicios implicados.															
Externalización	No															
¿Dispone de Presupuesto en esta anualidad? ¿Contrato vigente?	No															
Responsable contratación	---															
Dependencias otros proyectos o de otros servicios:	Diferentes Servicios, dependiendo del escenario															
Cronograma	Resolución automatizada de procedimientos: - Hito Identificación de los procedimientos: marzo-junio 2026 - Hito Análisis: julio-octubre 2026 - Hito Propuesta: noviembre-diciembre 2026 Procedimientos del Área de Movilidad: - Hito inventario y diagnóstico: marzo-mayo 2026 - Hito elaboración de propuesta: junio - noviembre 2026 - Hito propuesta funcional: diciembre 2026															
Indicadores Proyecto	<table><tr><th colspan="3">Descripción</th></tr><tr><th>KPI</th><th>Descripción</th><th>Método de medición</th></tr><tr><td>Procedimientos analizados para automatización</td><td>Identificación y análisis de procedimientos administrativos susceptibles de resolución automatizada en colaboración con los servicios gestores.</td><td>Nº de procedimientos analizados respecto al total identificado.</td></tr><tr><td>Propuesta funcional de automatización</td><td>Elaboración del documento funcional que define los desarrollos necesarios para implementar resoluciones automatizadas.</td><td>Documento funcional verificado por los servicios implicados.</td></tr></table>	Descripción			KPI	Descripción	Método de medición	Procedimientos analizados para automatización	Identificación y análisis de procedimientos administrativos susceptibles de resolución automatizada en colaboración con los servicios gestores.	Nº de procedimientos analizados respecto al total identificado.	Propuesta funcional de automatización	Elaboración del documento funcional que define los desarrollos necesarios para implementar resoluciones automatizadas.	Documento funcional verificado por los servicios implicados.			
Descripción																
KPI	Descripción	Método de medición														
Procedimientos analizados para automatización	Identificación y análisis de procedimientos administrativos susceptibles de resolución automatizada en colaboración con los servicios gestores.	Nº de procedimientos analizados respecto al total identificado.														
Propuesta funcional de automatización	Elaboración del documento funcional que define los desarrollos necesarios para implementar resoluciones automatizadas.	Documento funcional verificado por los servicios implicados.														

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	151/191	

	Inventario de procedimientos de movilidad	Recopilación sistemática de los procedimientos del área de movilidad existentes en sede electrónica y web corporativa.	Nº de procedimientos inventariados respecto al total identificado.
	Propuestas de simplificación en movilidad	Definición de medidas de simplificación, unificación o eliminación de procedimientos en el área de movilidad.	Nº de propuestas de simplificación presentadas al servicio gestor.
Indicadores proyecto	éxito		
	Indicador	Método de medición	
	Automatización de procedimientos	Nº propuesta de procedimientos que se podrían automatizar	
	Simplificación efectiva de trámites	Nº de trámites simplificados	
Avances 2025	Se han desarrollado los trabajos de inventario, análisis y clasificación de los procedimientos administrativos publicados en la sede electrónica y en la web del Cabildo, con el objetivo de sentar las bases para la creación de un catálogo de procedimientos accesible para la ciudadanía. Tras identificar las limitaciones de la Base de Datos de Procedimientos (BDP) como punto de partida, el proyecto se orientó hacia el análisis de la información disponible en la sede electrónica. Este trabajo ha permitido detectar redundancias, trámites excesivamente específicos y oportunidades de simplificación. Asimismo, se ha realizado un análisis del uso de los procedimientos mediante herramientas de explotación de datos, incluyendo cuadros de mando en Power BI. Como resultado, se ha desarrollado una primera versión del catálogo de procedimientos organizada por bloques temáticos		

P.4.15 Implantación del gestor de expedientes en Defensa Jurídica

Necesidad	
El Servicio Administrativo de Defensa Jurídica utiliza actualmente una aplicación de terceros de escritorio que presenta limitaciones tecnológicas, dependencia del proveedor y falta de integración con los sistemas corporativos. Esta situación genera duplicidad de tareas, menor trazabilidad y dificultades para el cumplimiento de estándares de administración electrónica. La implantación del Gestor de Expedientes corporativo permitirá mejorar la eficiencia operativa, garantizar la interoperabilidad y avanzar en la transformación digital del servicio.	
Responsable	Por parte del Servicio Administrativo de Defensa Jurídica: - Rocío Cabrera Martín (Jefa de Servicio) - Tania Crevillén Cabral (Interlocutora principal) Por parte del Servicio Técnico de Aplicaciones Informáticas (en adelante STAI): - Alberto Pérez Hernández (Técnico de Grado Superior de Sistemas de Información)
Definición concreta del Alcance	El proyecto contempla el análisis funcional de la operativa jurídica, la depuración del catálogo de procedimientos y su parametrización en el Gestor de Expedientes corporativo. Incluye el mapeo de datos, la configuración de un piloto en preproducción, su validación con el servicio jurídico y la preparación del entorno de producción. Asimismo, se definirá una hoja de ruta de evolutivos e integraciones futuras para mejorar la gestión jurídica

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	152/191	

Objetivos	• Implantar el Gestor de Expedientes corporativo en el Servicio de Defensa Jurídica mediante parametrización estándar adaptada a su operativa. • Modelar los procedimientos judiciales más frecuentes en el sistema corporativo. • Simplificar y depurar el catálogo de procedimientos previo a la implantación. • Garantizar la trazabilidad completa de expedientes, tareas y eventos procesales. • Validar un piloto funcional y definir una hoja de ruta de evolutivos e integraciones futuras.															
Recursos necesarios	Al menos en las fases iniciales del proyecto, solo se hará uso de recursos (materiales y humanos) internos. Principalmente: • Personal del SADJ. • Personal del STAI. • Entornos y soluciones corporativas de Administración Electrónica. • Sistemas de colaboración y comunicación corporativo															
Servicios Colaboradores	Servicio Técnico de Planificación y Estrategias TIC como responsable de la supervisión y seguimiento de los proyectos incluidos en el Plan de Modernización															
Riesgos	<table><tr><th>Riesgo</th><th>Impacto</th><th>Mitigación</th></tr><tr><td>Retraso en la validación del piloto</td><td>Medio</td><td>Validaciones cortas sobre procedimientos frecuentes</td></tr><tr><td>Catálogo excesivamente amplio</td><td>Medio</td><td>Aplicar criterio 80/20</td></tr><tr><td>Duplicidad de agendas</td><td>Bajo</td><td>Plan evolutivo de integración con Outlook</td></tr><tr><td>Falta de cambio cultural</td><td>Alto</td><td>Formación técnica y de cambio de hábitos</td></tr></table>	Riesgo	Impacto	Mitigación	Retraso en la validación del piloto	Medio	Validaciones cortas sobre procedimientos frecuentes	Catálogo excesivamente amplio	Medio	Aplicar criterio 80/20	Duplicidad de agendas	Bajo	Plan evolutivo de integración con Outlook	Falta de cambio cultural	Alto	Formación técnica y de cambio de hábitos
Riesgo	Impacto	Mitigación														
Retraso en la validación del piloto	Medio	Validaciones cortas sobre procedimientos frecuentes														
Catálogo excesivamente amplio	Medio	Aplicar criterio 80/20														
Duplicidad de agendas	Bajo	Plan evolutivo de integración con Outlook														
Falta de cambio cultural	Alto	Formación técnica y de cambio de hábitos														
Uso de Metodología	Dado que el proyecto en esta anualidad se centra fundamentalmente en tareas de análisis funcional, revisión de datos y configuración del sistema, sin desarrollos a medida, no se aplicará una metodología formal y rígida como marco de gestión. Sin embargo, se adoptarán buenas prácticas inspiradas en metodologías ágiles, en particular Scrum, adaptadas al contexto y al tipo de trabajo que se va a realizar. Entre las prácticas que se aplicarán cabe destacar: • Reuniones de seguimiento y sesiones de trabajo periódicas con el Servicio Administrativo de Defensa Jurídica (SADJ) con el fin de revisar el estado de los trabajos, resolver bloqueos, priorizar tareas, etc. • Planificación iterativa de entregas parciales, organizando las actividades en bloques de trabajo que permitan ir validando progresivamente la información obtenida, los análisis realizados y las configuraciones aplicadas en el sistema. • Tableros de trabajo tipo Kanban, para facilitar el seguimiento visual de las tareas, su estado e Fases relacionados. • Validación continua con los usuarios a medida que se avanza en la configuración del entorno de preproducción, lo que permitirá detectar desviaciones o ajustes necesarios en fases tempranas del proceso. • Documentación viva y colaborativa, generada en paralelo al trabajo, ajustada en función del avance real del proyecto y compartida con todos los interesados. Este enfoque ágil y flexible resultará especialmente adecuado para minimizar riesgos y asegurar una implantación progresiva alineada con las necesidades reales del servicio.															

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	153/191	

Externalización	No habrá externalización de trabajos al menos en la primera anualidad																																																											
¿Dispone de Presupuesto en esta anualidad?	No																																																											
¿Contrato vigente?																																																												
Responsable contratación	N/A																																																											
Dependencias otros proyectos o de otros servicios:	Resto de proyectos relacionados con la evolución del Gestor de Expedientes corporativo, así como el servicio de mantenimiento correctivo, adaptativo y preventivo de este sistema.																																																											
Cronología- Hitos	<table><tr><th>Hitos</th><th>2025</th><th>T1</th><th>T2</th><th>T3</th><th>T4</th></tr><tr><td>Inicio Formal del Proyecto</td><td>X</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Análisis Funcional y Modelo de Uso</td><td>X</td><td>X</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Depuración y Simplificación del Catálogo</td><td>X</td><td>X</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Mapeo Funcional y de Datos con el Gestor Corporativo</td><td>X</td><td>X</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Configuración del Piloto en Preproducción</td><td>X</td><td></td><td>X</td><td>X</td><td></td></tr><tr><td>Validación Funcional del Piloto</td><td></td><td></td><td></td><td>X</td><td></td></tr><tr><td>Preparación del Entorno de Producción</td><td></td><td></td><td></td><td>X</td><td></td></tr><tr><td>Evolutivos e Integraciones Futuras</td><td>X</td><td></td><td></td><td></td><td>X</td></tr></table>						Hitos	2025	T1	T2	T3	T4	Inicio Formal del Proyecto	X					Análisis Funcional y Modelo de Uso	X	X				Depuración y Simplificación del Catálogo	X	X				Mapeo Funcional y de Datos con el Gestor Corporativo	X	X				Configuración del Piloto en Preproducción	X		X	X		Validación Funcional del Piloto				X		Preparación del Entorno de Producción				X		Evolutivos e Integraciones Futuras	X				X
	Hitos	2025	T1	T2	T3	T4																																																						
	Inicio Formal del Proyecto	X																																																										
	Análisis Funcional y Modelo de Uso	X	X																																																									
	Depuración y Simplificación del Catálogo	X	X																																																									
	Mapeo Funcional y de Datos con el Gestor Corporativo	X	X																																																									
	Configuración del Piloto en Preproducción	X		X	X																																																							
	Validación Funcional del Piloto				X																																																							
	Preparación del Entorno de Producción				X																																																							
Evolutivos e Integraciones Futuras	X				X																																																							
Indicadores proyecto KPI's	Descripción																																																											
	<table><tr><th>KPI</th><th>Método de medición</th></tr><tr><td>Tasa de éxito de operaciones</td><td>Nº operaciones correctas / Nº total de operaciones</td></tr><tr><td>Disponibilidad del sistema</td><td>% uptime mensual</td></tr><tr><td>Rendimiento del sistema</td><td>Tiempo medio de respuesta (segundos)</td></tr><tr><td>Reutilización de configuraciones</td><td>Nº procesos sin desarrollo / total procesos</td></tr></table>						KPI	Método de medición	Tasa de éxito de operaciones	Nº operaciones correctas / Nº total de operaciones	Disponibilidad del sistema	% uptime mensual	Rendimiento del sistema	Tiempo medio de respuesta (segundos)	Reutilización de configuraciones	Nº procesos sin desarrollo / total procesos																																												
KPI	Método de medición																																																											
Tasa de éxito de operaciones	Nº operaciones correctas / Nº total de operaciones																																																											
Disponibilidad del sistema	% uptime mensual																																																											
Rendimiento del sistema	Tiempo medio de respuesta (segundos)																																																											
Reutilización de configuraciones	Nº procesos sin desarrollo / total procesos																																																											
Indicadores éxito proyecto																																																												
	Indicadores de éxito del proyecto • Aceptación del Gestor por el Servicio de Defensa Jurídica. • Uso efectivo del Gestor como herramienta principal. • Reducción de herramientas paralelas. • Validación del modelo como replicable Método de medición • Validación formal del Servicio mediante acta o conformidad tras el piloto/puesta en producción. • Porcentaje de expedientes jurídicos tramitados íntegramente en el Gestor frente al total del Servicio. • Comparativa antes/después del uso de herramientas externas (Excel, carpetas, agendas manuales). • Informe técnico que certifique la reutilización del modelo sin desarrollos específicos adicionales.																																																											
Avances 2025																																																												

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	154/191	

	El proyecto ha completado con éxito las fases de inicio, análisis funcional y planificación de evolutivos, alcanzando un alto grado de definición del modelo objetivo. Se ha avanzado de forma significativa en la depuración de datos, el mapeo funcional y la configuración del piloto en preproducción. Durante el análisis se identificaron dos desarrollos imprescindibles no previstos inicialmente, lo que ha supuesto un ajuste de alcance gestionado de forma controlada. Actualmente los desarrollos críticos se encuentran en ejecución, condicionando la validación final y la planificación del paso a producción. El proyecto mantiene una evolución alineada con los objetivos, pendiente de cerrar las fases de validación y despliegue.
--	--

P.4.16 Proyecto Barema

Necesidad			
Los procesos de baremación de ayudas, becas y subvenciones gestionados por los servicios de Deportes, Cultura, Educación y Acción Social del Cabildo se realizan actualmente mediante hojas de cálculo Excel. Este enfoque manual limita la eficiencia, la trazabilidad y la homogeneidad de los criterios aplicados. Se requiere una solución corporativa que automatice las valoraciones y garantice control, transparencia e integración con el expediente electrónico.			
Responsable	Servicio de aplicaciones Informáticas		
Definición concreta del Alcance	El proyecto contempla el diseño e implantación de un módulo corporativo de baremación integrado en el Gestor de Expedientes , que permita gestionar los procesos de valoración de ayudas y subvenciones. Incluye funcionalidades de configuración de criterios, automatización de cálculos, acceso seguro para evaluadores, carga masiva de metadatos y normalización de formularios, asegurando la trazabilidad y auditoría de los resultados		
Objetivos	• Implantar un módulo corporativo de baremación integrado en el Gestor de Expedientes. • Automatizar los procesos de valoración de ayudas, becas y subvenciones. • Reducir la carga de trabajo manual y los errores asociados a la baremación. • Garantizar la trazabilidad, transparencia y auditabilidad de las valoraciones. • Centralizar los resultados de baremación en un repositorio interoperable integrado en el expediente electrónico.		
Recursos necesarios	Internos y Externos		
Servicios Colaboradores	Servicio administrativo de informática y Comunicaciones y la Dirección Técnica de Modernización Administrativa, Buen Gobierno e Innovación Pública		
Interlocutor técnico de Transformación Digital	Yurena Vanesa Cabrera Castro		
Riesgos	Riesgo	Impacto	Medidas de mitigación
	Falta de disponibilidad del equipo interno	Alto	Planificación realista y priorización de tareas.
	Complejidad funcional de los procesos	Medio–Alto	Análisis confirmatorio con servicios gestores.
	Dependencia del proveedor	Medio	Definición clara de entregables y transferencia de conocimiento.
Uso de Metodología	- Para el buen desarrollo de este proyecto se realizarán reuniones con diversos Servicios administrativos para sondear los procesos en los que resulta necesario la implantación del módulo. - Integración en el proyecto del gestor de expedientes en las tareas asociadas a los correspondientes procedimientos.		

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	155/191	

Externalización	Si, contratación externa																													
¿Dispone de Presupuesto en esta anualidad? ¿Contrato vigente?	Si																													
Responsable contratación	Servicio Administrativo de Informática y Comunicaciones																													
Dependencias otros proyectos o de otros servicios:																														
Cronología- Hitos	<table><tr><td>Hitos</td><td>T1</td><td>T2</td><td>T3</td><td>T4</td></tr><tr><td>Análisis y definición del módulo de baremación</td><td></td><td></td><td>X</td><td></td></tr><tr><td>Definición de requerimientos funcionales y técnicos</td><td></td><td></td><td>X</td><td></td></tr><tr><td>Desarrollo e implementación de la integración</td><td></td><td></td><td></td><td>X</td></tr><tr><td>Pruebas técnicas y validación funcional</td><td></td><td></td><td></td><td>X</td></tr></table>					Hitos	T1	T2	T3	T4	Análisis y definición del módulo de baremación			X		Definición de requerimientos funcionales y técnicos			X		Desarrollo e implementación de la integración				X	Pruebas técnicas y validación funcional				X
	Hitos	T1	T2	T3	T4																									
	Análisis y definición del módulo de baremación			X																										
	Definición de requerimientos funcionales y técnicos			X																										
	Desarrollo e implementación de la integración				X																									
	Pruebas técnicas y validación funcional				X																									
Indicadores Proyecto	Descripción																													
	KPI	Medición																												
	Cobertura funcional alcanzada (%)	Funcionalidades implementadas / planificadas																												
	Reducción de duplicidades de datos	Comparativa antes/después																												
	Tasa de éxito en transacciones (%)	Transacciones correctas / totales																												
	Nº de procesos automatizados	Recuento de procesos																												
Indicadores éxito proyecto																														
	Indicadores de éxito del proyecto - Simplificación de la tramitación - Uso del módulo por los servicios - Homogeneidad de valoraciones																													
	Método de medición - Reducción de tiempos de baremación - Nº de servicios que lo utilizan - Disminución de incidencias																													

P.4.17 Integración con la Plataforma de Contratación del Sector Público

Necesidad	
	Mediante este proyecto por parte de los servicios gestores de los procedimientos de contratación se demanda la necesidad de la posibilidad de automatizar la publicación de un expediente de contratación en la Plataforma de Contratación del Estado en adelante PLACSP. Buscando que no se tenga que replicar la documentación en el Gestor de Expedientes Corporativo del Cabildo y la propia plataforma de Contratación.
Responsable	Dirección Técnica de Modernización Administrativa, Buen Gobierno e Innovación Pública

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	156/191	

	Servicio Técnico de aplicaciones informáticas				
Definición concreta del Alcance	El proyecto contempla el desarrollo de una integración bidireccional entre el Gestor de Expedientes del Cabildo y la PLACSP que permita la sincronización documental de expedientes de contratación, la publicación automática de anuncios de licitación y la validación de formatos y metadatos exigidos por la plataforma estatal. Incluye mecanismos de autenticación, firma electrónica y gestión de errores.				
Objetivos	- Integrar el Gestor de Expedientes del Cabildo con la Plataforma de Contratación del Sector Público. - Automatizar la publicación del anuncio de licitación desde el gestor corporativo. - Eliminar duplicidades en la carga documental entre sistemas. - Garantizar la coherencia documental y la trazabilidad del procedimiento de contratación. - Preparar la integración para futuras fases del procedimiento (adjudicación y formalización).				
Recursos necesarios	Internos y externos				
Servicios Colaboradores	Servicios Gestores de la Corporación, que tramiten expedientes de contratación				
Interlocutor técnico de Trasformación digital	Nuria Esther Tejera				
Riesgos	Riesgo	Impacto	Medidas de mitigación		
	Falta de disponibilidad del equipo interno	Medio	Planificación por hitos y priorización		
	Complejidad técnica PLACSP	Medio–Alto	Pruebas tempranas y soporte especializado		
	Dependencia de servicios externos	Medio	Coordinación continua y seguimiento		
	Retrasos en validaciones funcionales	Medio	Validaciones iterativas y pilotos		
Uso de Metodología	- Para el buen desarrollo de este proyecto se realizarán reuniones con diversos Servicios administrativos para sondear los procesos en los que resulta necesario la implantación del módulo. - Integración en el proyecto del gestor de expedientes en las tareas asociadas a los correspondientes procedimientos.				
Externalización	SI, Contratación externa				
¿Dispone de Presupuesto en esta anualidad?	Si				
¿Contrato vigente?					
Responsable contratación	Servicio Administrativo de Informática y Comunicaciones				
Dependencias otros proyectos o de otros servicios:					
Cronología- Hitos	Hitos	T1	T2	T3	T4
	Análisis y definición de la integración	X			
	Sincronización documental	X			
	Definición de requisitos funcionales y técnicos	X	X		
	Desarrollo e implementación		X	X	X
	Pruebas, validación y evolución				X

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	157/191	

Indicadores proyecto KPI's	Descripción	
	KPI	Medición
	Cobertura funcional	% ejecutado
	Reducción de duplicidades	Comparativa antes/después
	Tasa de éxito	% éxito
	Procesos automatizados	Nº procesos
Indicadores éxito proyecto		
	Indicador	Método de medición
	Uso efectivo de la integración	Nº expedientes publicados desde el Gestor
	Reducción de carga manual	Tiempo medio por expediente
	Mejora de trazabilidad	Ausencia de incidencias
	Cumplimiento normativo	Validaciones superadas

P.4.18 Integración con GRECA y SIGEC/SICAL

Necesidad	
Es necesario integrar los expedientes administrativos que implican gestión económica o recaudatoria que se tramitan en el Gestor de Expedientes y la información contable y de recaudación que se gestiona en sistemas independientes, esto obliga a realizar registros manuales y genera duplicidades en los datos. Y así incorporar automáticamente la información económico-presupuestaria en el flujo del expediente electrónico, garantizando trazabilidad, coherencia del dato y mayor eficiencia en la gestión.	
Responsable	Servicio administrativo de informática y Comunicaciones (en adelante SAIC) Servicio Técnico de aplicaciones informáticas
Definición concreta del Alcance	Implantación de una orquestación integrada en el Gestor de Expedientes que permita la gestión completa de procedimientos con impacto económico mediante la integración con GRECA y Spai-SICAL. El proyecto contempla la automatización de flujos recaudatorios, sancionadores y de subvenciones, así como el intercambio automático de información contable y recaudatoria entre sistemas, garantizando la trazabilidad del expediente y la coherencia de los datos.
Objetivos	• Implantar una orquestación integrada en el Gestor de Expedientes para automatizar los flujos económico-presupuestarios y recaudatorios. • Integrar la gestión recaudatoria con GRECA desde la incoación del expediente hasta el cierre contable. • Alinear los expedientes administrativos con la información contable y presupuestaria de Spai-SICAL. • Reducir duplicidades de datos y tareas manuales en la gestión de expedientes con impacto económico. • Garantizar la trazabilidad completa de los intercambios de información entre sistemas.

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	158/191



Recursos necesarios	Internos y externos																													
Servicios Colaboradores	Servicio Administrativo de Tesorería (Hacienda) Servicio Administrativo de Recaudación Servicio Administrativo de Contabilidad																													
Interlocutor técnico de Transformación Digital	Imobac Expósito/Ana Miriam/Victor Plaza																													
Riesgos	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Riesgo</th><th>Impacto</th><th>Medidas de mitigación</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Falta de disponibilidad del equipo interno</td><td>Alto</td><td>Planificación realista y priorización.</td></tr> <tr> <td>Complejidad técnica de integraciones</td><td>Alto</td><td>Pruebas progresivas y coordinación con proveedores.</td></tr> <tr> <td>Dependencia de sistemas en migración</td><td>Medio–Alto</td><td>Alineación con el calendario de Spai-Sical.</td></tr> </tbody> </table>					Riesgo	Impacto	Medidas de mitigación	Falta de disponibilidad del equipo interno	Alto	Planificación realista y priorización.	Complejidad técnica de integraciones	Alto	Pruebas progresivas y coordinación con proveedores.	Dependencia de sistemas en migración	Medio–Alto	Alineación con el calendario de Spai-Sical.													
	Riesgo	Impacto	Medidas de mitigación																											
	Falta de disponibilidad del equipo interno	Alto	Planificación realista y priorización.																											
	Complejidad técnica de integraciones	Alto	Pruebas progresivas y coordinación con proveedores.																											
Dependencia de sistemas en migración	Medio–Alto	Alineación con el calendario de Spai-Sical.																												
Uso de Metodología	- Para el buen desarrollo de este proyecto se realizarán reuniones con los servicios colaboradores para garantizar el éxito de estas integraciones. - Integración en el proyecto del gestor de expedientes en las tareas asociadas a los correspondientes procedimientos																													
Externalización	No																													
¿Dispone de Presupuesto en esta anualidad? ¿Contrato vigente?																														
Responsable contratación	Servicio Administrativo de Informática y Comunicaciones																													
Dependencias otros proyectos o de otros servicios:																														
Cronología- Hitos	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Hitos</th><th>T1</th><th>T2</th><th>T3</th><th>T4</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Análisis y definición de la integración de los sistemas</td><td>X</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Definición de requerimientos funcionales y técnicos</td><td></td><td>X</td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Desarrollo e implementación de las integraciones</td><td></td><td>X</td><td>X</td><td></td></tr> <tr> <td>Pruebas técnicas y validación funcional</td><td></td><td></td><td></td><td>X</td></tr> </tbody> </table>					Hitos	T1	T2	T3	T4	Análisis y definición de la integración de los sistemas	X				Definición de requerimientos funcionales y técnicos		X			Desarrollo e implementación de las integraciones		X	X		Pruebas técnicas y validación funcional				X
Hitos	T1	T2	T3	T4																										
Análisis y definición de la integración de los sistemas	X																													
Definición de requerimientos funcionales y técnicos		X																												
Desarrollo e implementación de las integraciones		X	X																											
Pruebas técnicas y validación funcional				X																										
Indicadores proyecto KPI's	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Descripción</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>KPI</td><td>Medición</td></tr> <tr> <td>Cobertura funcional (%)</td><td>Funcionalidades implementadas / planificadas</td></tr> <tr> <td>Reducción de duplicidades</td><td>Comparativa antes/después</td></tr> <tr> <td>Tasa de éxito en transacciones (%)</td><td>Transacciones exitosas / totales</td></tr> </tbody> </table>					Descripción		KPI	Medición	Cobertura funcional (%)	Funcionalidades implementadas / planificadas	Reducción de duplicidades	Comparativa antes/después	Tasa de éxito en transacciones (%)	Transacciones exitosas / totales															
Descripción																														
KPI	Medición																													
Cobertura funcional (%)	Funcionalidades implementadas / planificadas																													
Reducción de duplicidades	Comparativa antes/después																													
Tasa de éxito en transacciones (%)	Transacciones exitosas / totales																													

	Nº de expedientes automatizados	Recuento de expedientes
Indicadores éxito proyecto		
	Indicadores de éxito del proyecto • Uso efectivo de integraciones • Agilidad en tramitación • Fiabilidad de datos económicos Método de medición • Nº de expedientes que las usan • Reducción de tiempos • Incidencias post-implantación	

P.4.19 Implementación de la nueva regulación en materia de la actividad turística alojativa de viviendas vacacionales y comprobación de la legalidad de las viviendas vacacionales inscritas en la isla de Tenerife.

Necesidad	
La aprobación de la Ley 6/2025 de Ordenación Sostenible del Uso Turístico de Viviendas introduce nuevos procedimientos administrativos y obligaciones de control sobre la actividad turística alojativa en viviendas vacacionales. El Cabildo de Tenerife debe adaptar sus procedimientos administrativos, implantar nuevos modelos de tramitación electrónica y verificar el cumplimiento normativo del conjunto de viviendas vacacionales inscritas en la isla (más de 31.000). Para ello resulta necesario establecer un Plan de Comprobación y Control y dotar a la organización de mecanismos de gestión administrativa y coordinación interadministrativa adecuados.	
Responsable	Servicio Administrativo de Turismo: • Elena Fagundo Trujillo • Jesús Nahun Jiménez Hernández
Definición concreta del Alcance	El proyecto contempla la adaptación de los procedimientos administrativos del Cabildo a la Ley 6/2025, incluyendo la implantación de nuevos modelos de tramitación en sede electrónica y en el gestor de expedientes. Asimismo, incluye la elaboración y ejecución de un Plan de Comprobación de viviendas vacacionales, la gestión de los expedientes administrativos derivados y la coordinación institucional con ayuntamientos, Gobierno de Canarias y otros organismos colaboradores.
Objetivos	• Adaptar los procedimientos administrativos del Cabildo a la Ley 6/2025 mediante nuevos modelos de tramitación en sede electrónica. • Elaborar y aprobar un Plan de Comprobación de viviendas vacacionales en el plazo de seis meses. • Ejecutar el Plan de Comprobación del total de viviendas vacacionales inscritas en la isla en un horizonte de cuatro años. • Establecer mecanismos estables de coordinación entre el Cabildo, los ayuntamientos y el Gobierno de Canarias para la aplicación homogénea de la normativa. • Implantar nuevos expedientes administrativos en el Gestor de Expedientes para la gestión integral de los procedimientos derivados de la nueva regulación.

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	160/191	

	Personal: 2 TAG: Responsabilidad de la gestión integral de los expedientes de comprobación de viviendas vacacionales inscritas con anterioridad al 13 de diciembre de 2025, así como, a los nuevos procedimientos que articula la Ley 6/2025, de 10 de diciembre. Acordados por Consejo de gobierno en la modificación de la RPT de octubre de 2025 y sin dotar. 1 TAG (con nivel singularizado 24-60): Permita la delegación del seguimiento, control y comprobación de los expedientes en materia de comprobación, recursos en vía administrativa e informes judiciales. A solicitar. 2 Auxiliares administrativos. Con el visto bueno de RRHH y sin dotar. Medios informáticos: - Gestor de expediente con nuevos modelos de expedientes y plantillas. - Aplicaciones informáticas que automaticen los procedimientos.					
Servicios Colaboradores	Dirección Técnico de Modernización Administrativa, Buen Gobierno e Innovación Pública Servicio Técnico de Turismo Servicio Administrativo de la Oficina de Asistencia Integral a los Municipios Servicio Administrativo de Desarrollo Económico Servicio Técnico de Desarrollo Económico Servicio Técnico de Aplicaciones Informáticas					
Riesgos	Riesgo	Impacto	Medidas de mitigación			
	Volumen elevado de expedientes	Alto	Planificación progresiva de actuaciones			
	Falta de coordinación interadministrativa	Medio	Establecimiento de mecanismos de coordinación con municipios			
	Retrasos en la adaptación de sistemas	Medio	Coordinación con Modernización y TI			
	Falta de recursos humanos	Alto	Planificación de personal y refuerzo administrativo Posibilidad de tramitar un contrato de servicios por insuficiencia de recursos propios			
Uso de Metodología						
Externalización	PARCIALMENTE. Encomienda de gestión administrativa con el Colegio de Registradores de la Propiedad en la comprobación de alguno de los elementos esenciales de la Declaración responsable de inicio de actividad turística alojativa en materia de Viviendas Vacacionales.					
¿Dispone de Presupuesto en esta anualidad? ¿Contrato vigente?						
Responsable contratación						
Dependencias otros proyectos o de otros servicios:						
Cronología- Hitos		Hitos	T1	T2	T3	T4
		Adaptación administrativa a la Ley 6/2025	X	X		
		Elaboración del Plan de Comprobación		X	X	

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	161/191	

	Coordinación interadministrativa		X	X	
	Ejecución del Plan de Comprobación				X
	Evaluación y mejora del sistema				X
Indicadores proyecto KPI's	Descripción				
Indicadores éxito proyecto					
	Indicador	Método de medición			
	Plan de comprobación aprobado	Resolución formal aprobada			
	Ejecución progresiva del plan	% viviendas verificadas			
	Coordinación institucional	Convenios firmados y reuniones realizadas			
	Implantación del gestor de expedientes	Expedientes gestionados en el sistema			

P4.20 Plan Estratégico de Subvenciones

Necesidad	
Mejorar la configuración y contenido del plan estratégico de subvenciones (PES), definiendo mejor los objetivos estratégicos y los indicadores de seguimiento, estableciendo una herramienta informática que permita incorporar los datos de forma directa por los Servicios, en sus dos partes:1) Planificación de las subvenciones de cada ejercicio y 2) Seguimiento y valoración de la ejecución del plan en cada anualidad. La herramienta ha de vincular el contenido del PES con el portal de transparencia, de manera que se vuelque directamente la información que se ha de publicar.	
Responsable	- Servicio Administrativo de Coordinación y Apoyo a La Presidenta. - Dirección Técnica de Modernización Administrativa, Buen Gobierno e Innovación Pública.
Definición concreta del Alcance de esta anualidad	En esta anualidad (antes del mes de octubre) se ha de determinar el contenido y configuración del plan, los objetivos e indicadores, y también análisis de los requisitos técnicos de la herramienta informática necesaria. El plan vigente finaliza en 2026, por lo que el nuevo plan para el periodo 2027-2029 se ha de aprobar antes de finalizar el año. Se podrá valorar el establecimiento de fases, pero resultaría complejo, puesto que el plan se aprueba para un periodo de tres años, por lo que la modificación en su configuración podría no ser conveniente durante la ejecución de dicho plazo de 3 años.
Objetivos	• Definir un modelo homogéneo de planificación estratégica de subvenciones. • Establecer objetivos estratégicos e indicadores de seguimiento medibles y comparables. • Implantar una herramienta que permita la carga y gestión descentralizada de datos por los Servicios (2027) • Automatizar el seguimiento y evaluación anual del PES. • Integrar la información del plan con el Portal de Transparencia de forma automática
Recursos necesarios	Personales: personal con formación especializada para definir los objetivos y los indicadores, en coordinación con los Servicios que gestionan subvenciones.

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	162/191	

	Técnicos: herramienta o aplicación informática que facilite la incorporación de datos de forma directa por los Servicios, la incorporación de dichos datos de forma ordenada en el Plan, con el contenido que se determine, y también que permita obtener de forma automática resultados de la valoración de la ejecución del plan conforme a los datos incorporados por los Servicios. También ha de prever el volcado de los datos que han de figurar en el Portal de Transparencia.
Servicios Colaboradores	- Dirección Técnica de Modernización: para la determinación del contenido y nueva configuración del plan. - Servicios Técnicos de Informática: para establecer la herramienta informática necesaria. - Todos los Servicios del Cabildo que gestionen subvenciones.
Hitos	Revisar y determinar el contenido del plan. Revisión y redefinición de los objetivos estratégicos y los indicadores de seguimiento para lo que se requiere personal especializado y la participación de todos los Servicios que gestionen subvenciones. Establecer los requisitos técnicos de la herramienta informática que permita la elaboración y evaluación de la ejecución del plan de la forma más automatizada posible, con la incorporación de la información directamente por los Servicios.
Riesgos	
Uso de Metodología	
Externalización	Habría que valorar la necesidad de una contratación de servicios de consultoría para definir determinada información a incorporar al plan. Habría que valorar la necesidad de una contratación para configurar la aplicación o herramienta informática más adecuada.
¿Dispone de Presupuesto en esta anualidad? ¿Contrato vigente?	No se dispone de presupuesto, ni tampoco hay contrato vigente.
Responsable contratación	No hay contratación
Dependencias otros proyectos o de otros servicios:	- Servicios Técnicos de Informática: para establecer la herramienta informática necesaria. - Todos los Servicios del Cabildo que gestionen subvenciones para determinar los objetivos y los indicadores.
Indicadores Proyecto	Descripción
Indicadores éxito proyecto	

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	163/191	

Eje 5 Transformación y Modernización Digital

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

Necesidad			
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	Agustín Francisco Luis Estévez		
Definición concreta del Alcance	El proyecto contempla la implantación de una infraestructura tecnológica común del Cabildo para la prestación de servicios digitales a los Ayuntamientos, incluyendo la migración de sedes electrónicas y portales web municipales, la implantación de GLPI para soporte, servicios de copias de seguridad y la integración en infraestructuras insulares como D-ALiX y los portales de Transparencia y Participación Ciudadana		
Objetivos	• Implantar una nube insular que permita a los Ayuntamientos utilizar infraestructuras digitales del Cabildo de forma segura y homogénea. • Facilitar la migración de sedes electrónicas y portales web municipales a plataformas tecnológicas insulares. • Implantar servicios comunes de soporte, virtualización, copias de seguridad y alojamiento para entidades locales. • Reducir la dispersión tecnológica y mejorar la seguridad y eficiencia de los entornos digitales municipales. • Favorecer la reutilización de soluciones tecnológicas y economías de escala en el ámbito insular.		
Recursos necesarios	Mixto		
Servicios Colaboradores	Área de Transformación Digital		
Riesgos			
	Riesgo	Impacto	Medidas de mitigación
	Escaso apoyo de proveedores	Alto	Coordinación temprana y priorización
	Diferente madurez técnica municipal	Medio	Incorporación progresiva
	Sobrecarga de recursos TIC	Medio	Planificación por oleadas
	Dependencia de infraestructuras heredadas	Medio	Soluciones transitorias
Uso de Metodología			
Externalización	Si		
¿Dispone de Presupuesto en esta anualidad?	Contrato gestionado por STPETIC		
¿Contrato vigente?			

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	164/191



Responsable contratación	Clemente Barreto																																												
Dependencias otros proyectos o de otros servicios:	Proyectos de la Oficina de Atención Integral a los municipios (Virginia), proyectos de Mejora de la Comunicación interna del Cabildo.																																												
Cronología- Hitos	<table><tr><td>Hitos</td><td>T1</td><td>T2</td><td>T3</td><td>T4</td></tr><tr><td>Ayuntamientos utilizando GLPI municipal</td><td>X</td><td>X</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Sedes electrónicas municipales migradas</td><td>X</td><td></td><td></td><td>X</td></tr><tr><td>Portales web municipales migrados y homogeneizados</td><td></td><td></td><td></td><td>X</td></tr><tr><td>Prestación de servicios de copias y destrucción de soportes</td><td>X</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Integración de Ayuntamientos en D-ALiX</td><td>X</td><td>X</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Integración de Ayuntamientos en el portal de Transparencia</td><td>X</td><td>X</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Integración de Ayuntamientos en el portal de Participación Ciudadana</td><td>X</td><td></td><td></td><td></td></tr></table>					Hitos	T1	T2	T3	T4	Ayuntamientos utilizando GLPI municipal	X	X			Sedes electrónicas municipales migradas	X			X	Portales web municipales migrados y homogeneizados				X	Prestación de servicios de copias y destrucción de soportes	X				Integración de Ayuntamientos en D-ALiX	X	X			Integración de Ayuntamientos en el portal de Transparencia	X	X			Integración de Ayuntamientos en el portal de Participación Ciudadana	X			
	Hitos	T1	T2	T3	T4																																								
	Ayuntamientos utilizando GLPI municipal	X	X																																										
	Sedes electrónicas municipales migradas	X			X																																								
	Portales web municipales migrados y homogeneizados				X																																								
	Prestación de servicios de copias y destrucción de soportes	X																																											
	Integración de Ayuntamientos en D-ALiX	X	X																																										
	Integración de Ayuntamientos en el portal de Transparencia	X	X																																										
	Integración de Ayuntamientos en el portal de Participación Ciudadana	X																																											
Indicadores proyecto KPI's	Descripción																																												
	<table><tr><td>KPI</td><td>Medición</td></tr><tr><td>Ayuntamientos en el portal de transparencia</td><td>Nº Ayuntamientos</td></tr><tr><td>Ayuntamientos en el portal de participación ciudadana</td><td>Nº instancias</td></tr><tr><td>Ayuntamientos con GLPI</td><td>Nº sedes</td></tr><tr><td>Sedes Migradas</td><td></td></tr><tr><td>Webs migradas</td><td>Nº webs</td></tr><tr><td>Ayuntamientos con copias</td><td>Nº Ayuntamientos</td></tr><tr><td>Ayuntamientos en D-ALiX</td><td>Nº Ayuntamientos</td></tr></table>				KPI	Medición	Ayuntamientos en el portal de transparencia	Nº Ayuntamientos	Ayuntamientos en el portal de participación ciudadana	Nº instancias	Ayuntamientos con GLPI	Nº sedes	Sedes Migradas		Webs migradas	Nº webs	Ayuntamientos con copias	Nº Ayuntamientos	Ayuntamientos en D-ALiX	Nº Ayuntamientos																									
KPI	Medición																																												
Ayuntamientos en el portal de transparencia	Nº Ayuntamientos																																												
Ayuntamientos en el portal de participación ciudadana	Nº instancias																																												
Ayuntamientos con GLPI	Nº sedes																																												
Sedes Migradas																																													
Webs migradas	Nº webs																																												
Ayuntamientos con copias	Nº Ayuntamientos																																												
Ayuntamientos en D-ALiX	Nº Ayuntamientos																																												
Indicadores éxito proyecto																																													
	Indicadores de éxito del proyecto - Homogeneización tecnológica - Reducción de duplicidades - Mejora del soporte municipal - Reutilización de infraestructuras - Satisfacción municipal Método de medición % Ayuntamientos integrados - Comparativa antes/después - Incidencias resueltas - Coste evitado - Encuestas																																												

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	165/191	

P.5.4 Mejora del Centro de Procesamiento de Datos del Cabildo

Necesidad																		
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. 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																		
Responsable	Pedro Melo Peña																	
Definición concreta del Alcance	El proyecto contempla la modernización del núcleo tecnológico del CPD actual, el diseño y ejecución de un nuevo CPD en la Torre Azul, la definición e implantación de un plan global de contingencia y la incorporación de mecanismos de respaldo mediante nube privada externa. Asimismo, incluye la licitación, construcción e integración del nuevo CPD dentro de la arquitectura tecnológica corporativa.																	
Objetivos	- Incrementar la resiliencia y continuidad operativa de los servicios digitales del Cabildo. - Modernizar la electrónica y la infraestructura tecnológica del CPD D-ALiX. - Diseñar e implantar un CPD redundante en la Torre Azul. - Implantar un plan de contingencia global con pruebas de conmutación operativas. - Incorporar respaldo de infraestructura mediante arquitectura híbrida con nube privada externa.																	
Recursos necesarios	Mixto																	
Servicios Colaboradores	Área de Transformación Digital																	
Riesgos	<table><tr><th>Riesgo</th><th>Impacto</th><th>Medidas de mitigación</th></tr><tr><td>Insuficiencia presupuestaria</td><td>Alto</td><td>Planificación plurianual</td></tr><tr><td>Falta de consenso entre servicios</td><td>Medio</td><td>Gobernanza y coordinación</td></tr><tr><td>Retrasos en obra</td><td>Medio</td><td>Seguimiento técnico</td></tr><tr><td>Dependencia de proveedores</td><td>Medio</td><td>Contratos con SLA</td></tr></table>			Riesgo	Impacto	Medidas de mitigación	Insuficiencia presupuestaria	Alto	Planificación plurianual	Falta de consenso entre servicios	Medio	Gobernanza y coordinación	Retrasos en obra	Medio	Seguimiento técnico	Dependencia de proveedores	Medio	Contratos con SLA
Riesgo	Impacto	Medidas de mitigación																
Insuficiencia presupuestaria	Alto	Planificación plurianual																
Falta de consenso entre servicios	Medio	Gobernanza y coordinación																
Retrasos en obra	Medio	Seguimiento técnico																
Dependencia de proveedores	Medio	Contratos con SLA																
Uso de Metodología	PM2																	
Externalización	Sí																	
¿Dispone de Presupuesto en esta anualidad?	Sí, parcialmente																	
¿Contrato vigente?																		
Responsable contratación	Pablo Padrón Santana																	
Dependencias otros proyectos o de otros servicios:	ST de Patrimonio y Mantenimiento																	

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	166/191	

Cronología- Hitos	<table><tr><td>Hitos</td><td>2026</td><td>2027</td><td>2028</td><td>2029</td></tr><tr><td>Nueva electrónica del CPD implantada.</td><td>X</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Proyecto del CPD Torre Azul definido y validado.</td><td>X</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Plan de Contingencia global operativo y probado.</td><td></td><td>X</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Piloto de respaldo en nube privada completado.</td><td></td><td>X</td><td></td><td></td></tr><tr><td>CPD Torre Azul ejecutado y operativo</td><td></td><td></td><td>X</td><td>X</td></tr></table>					Hitos	2026	2027	2028	2029	Nueva electrónica del CPD implantada.	X				Proyecto del CPD Torre Azul definido y validado.	X				Plan de Contingencia global operativo y probado.		X			Piloto de respaldo en nube privada completado.		X			CPD Torre Azul ejecutado y operativo			X	X
	Hitos	2026	2027	2028	2029																														
	Nueva electrónica del CPD implantada.	X																																	
	Proyecto del CPD Torre Azul definido y validado.	X																																	
	Plan de Contingencia global operativo y probado.		X																																
	Piloto de respaldo en nube privada completado.		X																																
CPD Torre Azul ejecutado y operativo			X	X																															
Indicadores proyecto KPI's	Descripción																																		
	<table><tr><td>KPI</td><td>Medición</td></tr><tr><td>Nuevos SW instalados</td><td>Nº de SW instalados</td></tr><tr><td>Servicios en plan de contingencia</td><td>Nº de plan de contingencia</td></tr><tr><td>Servicios probados en nube</td><td>Nº de probados en nube</td></tr></table>		KPI	Medición	Nuevos SW instalados	Nº de SW instalados	Servicios en plan de contingencia	Nº de plan de contingencia	Servicios probados en nube	Nº de probados en nube																									
KPI	Medición																																		
Nuevos SW instalados	Nº de SW instalados																																		
Servicios en plan de contingencia	Nº de plan de contingencia																																		
Servicios probados en nube	Nº de probados en nube																																		
Indicadores éxito proyecto																																			
	<table><tr><td>Indicador</td><td>Medición</td></tr><tr><td>Renovación tecnológica</td><td>≥50% SW nuevo</td></tr><tr><td>Plan de contingencia</td><td>Implementado y probado</td></tr><tr><td>Piloto en nube</td><td>Completado</td></tr><tr><td>CPD Torre Azul</td><td>Operativo</td></tr></table>		Indicador	Medición	Renovación tecnológica	≥50% SW nuevo	Plan de contingencia	Implementado y probado	Piloto en nube	Completado	CPD Torre Azul	Operativo																							
Indicador	Medición																																		
Renovación tecnológica	≥50% SW nuevo																																		
Plan de contingencia	Implementado y probado																																		
Piloto en nube	Completado																																		
CPD Torre Azul	Operativo																																		

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

Necesidad	
Integración de nuevos servicios de Virtualización de los Ayuntamientos en el Cabildo. Diseñar y desarrollar una serie de infraestructuras digitales y soportes tecnológicos para avanzar en la construcción de una Administración Insular digitalizada.	
Responsable	Agustín Francisco Luis Estévez
Definición concreta del Alcance	Implantación de una Plataforma de Virtualización Insular (PVI) que permita a los ayuntamientos utilizar infraestructuras y servicios digitales del Cabildo como servicio compartido. Incluye virtualización de servidores, escritorios virtuales (VDI), servicios de almacenamiento NAS, red homogénea con nuevo direccionamiento, seguridad perimetral y entornos locales redundantes para garantizar continuidad de servicio.
Objetivos	Implantar una nube insular compartida que permita a los ayuntamientos utilizar infraestructuras digitales del Cabildo de forma segura y eficiente.

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	167/191	

	• Proporcionar infraestructura como servicio (IaaS) para alojar servicios municipales en la Plataforma de Virtualización Insular. • Implantar escritorios virtuales (VDI) que faciliten la gestión del puesto de trabajo y el teletrabajo seguro. • Homogeneizar el direccionamiento y segmentación de redes municipales para mejorar la seguridad y la interoperabilidad. • Establecer una base tecnológica común para extender estos servicios al conjunto del Sector Público Insular.					
Recursos necesarios	Mixto					
Servicios Colaboradores	Área de Transformación Digital					
Riesgos	Riesgo	Impacto	Medidas de mitigación			
	Escaso apoyo de proveedores	Alto	Coordinación temprana y priorización. Involucración por parte de los técnicos del ECIT.			
	Diferente madurez técnica municipal	Medio	Incorporación progresiva			
	Sobrecarga de recursos TIC	Medio	Planificación por oleadas			
	Dependencia de infraestructuras heredadas	Medio	Soluciones transitorias			
Uso de Metodología						
Externalización	Si					
¿Dispone de Presupuesto en esta anualidad? ¿Contrato vigente?	Contrato gestionado por STPETIC					
Responsable contratación	Pedro José Rodríguez Pomares					
Dependencias otros proyectos o de otros servicios:	Proyectos de la Oficina de Atención Integral a los municipios (Virginia), proyectos de Mejora de la Comunicación interna del Cabildo.					
Cronología- Hitos						
	Hitos	T1	T2	T3	T4	
		Infraestructura de comunicaciones	X	X		
		Direccionamiento de red	X	X		
		Ayuntamientos operando en PVI	X	X		X
		Infraestructura local redundante				X
		Ayuntamientos operando en VDI	X	X	X	X

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	168/191	

Indicadores proyecto KPI's	Descripción	
	KPI	Medición
	Ayuntamientos en PVI	Nº Ayuntamientos
	Ayuntamientos en VDI	Nº Ayuntamientos
	Ayuntamientos operando con red de autoprestación	Nº Ayuntamientos
	Ayuntamientos operando en servicio de ficheros en NAS	Nº Ayuntamientos
Indicadores éxito proyecto		
	Indicadores de éxito del proyecto - Homogeneización tecnológica - Reducción de duplicidades - Mejora del soporte municipal - Reutilización de infraestructuras - Satisfacción municipal Método de medición % Ayuntamientos integrados - Comparativa antes/después - Incidencias resueltas - Coste evitado - Encuestas	

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

Necesidad	
El puesto de trabajo del Cabildo Insular de Tenerife presenta un grado creciente de obsolescencia tecnológica que dificulta la correcta ejecución de las aplicaciones corporativas actuales y limita la adopción de nuevos modelos de trabajo, como la movilidad entre sedes y el teletrabajo. Adicionalmente, el contexto normativo y de seguridad exige reforzar las medidas de protección del puesto de trabajo, homogeneizar configuraciones y garantizar la sostenibilidad del parque informático a medio y largo plazo. Este proyecto aborda de forma estructural la definición de un nuevo modelo digital de puesto de trabajo, alineado con las necesidades operativas, de seguridad y de planificación de inversiones del Cabildo.	
Responsable	Elena María Marrero Méndez
Definición concreta del Alcance	El proyecto define e implanta un modelo digital estándar de puesto de trabajo para el Cabildo, incluyendo la implantación del sistema operativo corporativo CITUX, la migración a Windows 11, la renovación progresiva del parque informático y la planificación del equipamiento necesario para garantizar rendimiento, seguridad y movilidad del personal
Objetivos	- Definir un modelo corporativo homogéneo de puesto de trabajo digital para el Cabildo. - Implantar el sistema operativo corporativo CITUX en los equipos de sobremesa. - Completar la migración del parque informático desde Windows 10 a Windows 11. - Renovar progresivamente los equipos obsoletos y garantizar su sostenibilidad tecnológica. - Facilitar la ejecución de Entornos Virtuales (EV) y el soporte a movilidad y teletrabajo.
Recursos necesarios	Interno

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	169/191	

Servicios Colaboradores	Área de Transformación Digital																																		
Riesgos	Riesgo	Impacto	Medidas de mitigación																																
	Sobrecarga del CAU por nuevas altas	Alto	Replanificación por ventanas; despliegues por lotes flexibles																																
	Presupuesto y stock insuficientes	Alto	Priorización por criticidad; rotaciones temporales de equipos																																
	Falta de respuesta de los servicios	Medio	Recordatorios periódicos y escalado a jefaturas																																
	Último 10% de casuística compleja	Medio	Tratamiento caso a caso; aislamientos y soluciones controladas																																
Uso de Metodología	Gestión de proyectos OTP																																		
Externalización	Sí																																		
¿Dispone de Presupuesto en esta anualidad?	Sí																																		
¿Contrato vigente?																																			
Responsable contratación	Elena María Marrero Méndez Noé Andrés Rodríguez González																																		
Dependencias otros proyectos o de otros servicios:	SAIC																																		
Cronología- Hitos	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Hitos</th><th>2025</th><th>2026</th><th>2027</th><th></th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Definición técnica y piloto inicial de CITUX</td><td>X</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Integración con proyectos conexos y alineamiento técnico</td><td>X</td><td>X</td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Despliegue progresivo de CITUX en el parque</td><td>X</td><td>X</td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Renovación y distribución de equipamiento</td><td>X</td><td>X</td><td>X</td><td></td></tr> <tr> <td>Despliegue completo de CITUX</td><td>X</td><td>X</td><td>X</td><td></td></tr> </tbody> </table>					Hitos	2025	2026	2027		Definición técnica y piloto inicial de CITUX	X				Integración con proyectos conexos y alineamiento técnico	X	X			Despliegue progresivo de CITUX en el parque	X	X			Renovación y distribución de equipamiento	X	X	X		Despliegue completo de CITUX	X	X	X	
Hitos	2025	2026	2027																																
Definición técnica y piloto inicial de CITUX	X																																		
Integración con proyectos conexos y alineamiento técnico	X	X																																	
Despliegue progresivo de CITUX en el parque	X	X																																	
Renovación y distribución de equipamiento	X	X	X																																
Despliegue completo de CITUX	X	X	X																																
Indicadores proyecto KPI's	Descripción																																		
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>KPI</th><th>Medición</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Equipos con CITUX y EV</td><td>Nº Equipos con CITUX y EV</td></tr> <tr> <td>Equipos migrados a Win11</td><td>Nº Equipos migrados a Win11</td></tr> <tr> <td>Renovación de parque</td><td>% Renovación de parque</td></tr> </tbody> </table>					KPI	Medición	Equipos con CITUX y EV	Nº Equipos con CITUX y EV	Equipos migrados a Win11	Nº Equipos migrados a Win11	Renovación de parque	% Renovación de parque																						
KPI	Medición																																		
Equipos con CITUX y EV	Nº Equipos con CITUX y EV																																		
Equipos migrados a Win11	Nº Equipos migrados a Win11																																		
Renovación de parque	% Renovación de parque																																		
Indicadores éxito proyecto																																			
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Indicador</th><th>Medición</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Implantación CITUX</td><td>≥40% equipos</td></tr> <tr> <td>Migración a Win11</td><td>≥90% equipos</td></tr> <tr> <td>Disponibilidad de stock</td><td>Sin bloqueos</td></tr> <tr> <td>Mejora de rendimiento</td><td>Incidencias ↓</td></tr> </tbody> </table>					Indicador	Medición	Implantación CITUX	≥40% equipos	Migración a Win11	≥90% equipos	Disponibilidad de stock	Sin bloqueos	Mejora de rendimiento	Incidencias ↓																				
Indicador	Medición																																		
Implantación CITUX	≥40% equipos																																		
Migración a Win11	≥90% equipos																																		
Disponibilidad de stock	Sin bloqueos																																		
Mejora de rendimiento	Incidencias ↓																																		

Avances 2025	• FASE1 - COMPLETADA: Recopilación de requisitos técnicos, construcción de la primera versión operativa y validación piloto en teletrabajo y oficina. Incluyendo pruebas funcionales. • Gestión de compras, asignación de equipos, retirada de pantallas obsoletas y dotación de doble monitor. Alineada completamente con los lotes TIC-1868, 1981, 1982, 1983 y AM de ofimática. • Hitos operativos destacados: ○ 55% de equipos migrados. ○ 40% de despliegue CITUX (hitos intermedios).
---------------------	---

P.5.7 Renovación y actualización de infraestructuras hardware y software TIC

Necesidad																	
La infraestructura tecnológica base del Cabildo Insular de Tenerife presenta un grado creciente de obsolescencia tanto a nivel hardware como software, lo que compromete la capacidad de crecimiento, la estabilidad de los servicios y el cumplimiento de estándares de seguridad y soporte. La consolidación de nuevos modelos tecnológicos (hiperconvergencia, VDI, monitorización avanzada, nuevas plataformas de red y sistemas operativos soportados) hace imprescindible acometer una renovación estructural y planificada de la infraestructura TIC, garantizando la continuidad operativa durante la transición.																	
Responsable	Pablo Padrón																
Definición concreta del Alcance	El proyecto contempla la modernización integral de la infraestructura TIC del Cabildo mediante la migración a entornos hiperconvergentes, la renovación de la electrónica de red y de la WiFi corporativa, la actualización de sistemas operativos Linux a versiones soportadas y la implantación de una nueva plataforma de monitorización. Asimismo, incluye la actualización del entorno de virtualización y el refuerzo de las capacidades de copia y VDI.																
Objetivos	• Renovar la infraestructura tecnológica del Cabildo garantizando estabilidad, seguridad y escalabilidad. • Completar la migración de servidores a infraestructura hiperconvergente. • Modernizar la electrónica de red y la plataforma de gestión asociada. • Renovar la red WiFi corporativa en todas las sedes. • Migrar los sistemas Linux a versiones soportadas (RHEL) e implantar una nueva herramienta corporativa de monitorización.																
Recursos necesarios	Mixto																
Servicios Colaboradores	Área de Transformación Digital																
Riesgos	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Riesgo</th><th>Impacto</th><th>Medidas de mitigación</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Retrasos en contrataciones</td><td>Alto</td><td>Planificación anticipada</td></tr> <tr> <td>Falta de colaboración responsables Linux</td><td>Medio</td><td>Coordinación y escalado</td></tr> <tr> <td>Interrupciones de servicio</td><td>Medio</td><td>Migraciones controladas</td></tr> <tr> <td>Dependencia de proveedores</td><td>Medio</td><td>SLAs y seguimiento</td></tr> </tbody> </table>		Riesgo	Impacto	Medidas de mitigación	Retrasos en contrataciones	Alto	Planificación anticipada	Falta de colaboración responsables Linux	Medio	Coordinación y escalado	Interrupciones de servicio	Medio	Migraciones controladas	Dependencia de proveedores	Medio	SLAs y seguimiento
Riesgo	Impacto	Medidas de mitigación															
Retrasos en contrataciones	Alto	Planificación anticipada															
Falta de colaboración responsables Linux	Medio	Coordinación y escalado															
Interrupciones de servicio	Medio	Migraciones controladas															
Dependencia de proveedores	Medio	SLAs y seguimiento															
Uso de Metodología	Gestión de proyectos (OTP)																

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	171/191	

Externalización	Si																
¿Dispone de Presupuesto en esta anualidad? ¿Contrato vigente?	Si																
Responsable contratación	Ángel Luis garcía Galán																
Dependencias otros proyectos o de otros servicios:	SAIC y STAI																
Cronología- Hitos	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Hitos</th> <th>2026</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Migración a infraestructura hiperconvergente completada.</td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>Nuevos servidores de copia y refuerzo VDI operativos.</td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>Nueva electrónica de red y consola de gestión operativa.</td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>WiFi corporativa renovada en todas las sedes</td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>Migración de servidores Linux a RHEL completada.</td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>Nueva herramienta de monitorización en producción.</td> <td>X</td> </tr> </tbody> </table>			Hitos	2026	Migración a infraestructura hiperconvergente completada.	X	Nuevos servidores de copia y refuerzo VDI operativos.	X	Nueva electrónica de red y consola de gestión operativa.	X	WiFi corporativa renovada en todas las sedes	X	Migración de servidores Linux a RHEL completada.	X	Nueva herramienta de monitorización en producción.	X
Hitos	2026																
Migración a infraestructura hiperconvergente completada.	X																
Nuevos servidores de copia y refuerzo VDI operativos.	X																
Nueva electrónica de red y consola de gestión operativa.	X																
WiFi corporativa renovada en todas las sedes	X																
Migración de servidores Linux a RHEL completada.	X																
Nueva herramienta de monitorización en producción.	X																
Indicadores proyecto KPI's	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Descripción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>KPI</td> <td>Medición</td> </tr> <tr> <td>Servidores migrados</td> <td>Nº Servidores migrados</td> </tr> <tr> <td>Switches gestionados</td> <td>Nº Switches gestionados</td> </tr> <tr> <td>APs instalados</td> <td>Nº APs instalados</td> </tr> <tr> <td>Servidores en RHEL</td> <td>Nº Servidores en RHEL</td> </tr> <tr> <td>Servicios migrados</td> <td>Nº Servicios migrados</td> </tr> </tbody> </table>			Descripción		KPI	Medición	Servidores migrados	Nº Servidores migrados	Switches gestionados	Nº Switches gestionados	APs instalados	Nº APs instalados	Servidores en RHEL	Nº Servidores en RHEL	Servicios migrados	Nº Servicios migrados
Descripción																	
KPI	Medición																
Servidores migrados	Nº Servidores migrados																
Switches gestionados	Nº Switches gestionados																
APs instalados	Nº APs instalados																
Servidores en RHEL	Nº Servidores en RHEL																
Servicios migrados	Nº Servicios migrados																
Indicadores éxito proyecto	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Indicador</th> <th>Medición</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Migración a hiperconvergencia</td> <td>≥95%</td> </tr> <tr> <td>Renovación software</td> <td>≥69%</td> </tr> <tr> <td>Renovación WiFi</td> <td>≥95% AP</td> </tr> <tr> <td>Migración a RHEL</td> <td>≥60%</td> </tr> <tr> <td>Servicios migrados</td> <td>≥95%</td> </tr> </tbody> </table>			Indicador	Medición	Migración a hiperconvergencia	≥95%	Renovación software	≥69%	Renovación WiFi	≥95% AP	Migración a RHEL	≥60%	Servicios migrados	≥95%		
Indicador	Medición																
Migración a hiperconvergencia	≥95%																
Renovación software	≥69%																
Renovación WiFi	≥95% AP																
Migración a RHEL	≥60%																
Servicios migrados	≥95%																

P.5.9 Mejora en cumplimiento normativo de Seguridad

Necesidad																		
El Cabildo Insular de Tenerife se encuentra dentro del ámbito de aplicación del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) y de la futura transposición nacional de la Directiva NIS2, que establece medidas destinadas a garantizar un elevado nivel común de ciberseguridad en la Unión Europea. En este contexto, resulta imprescindible reforzar y actualizar el marco de seguridad existente, tomando como punto de partida la recertificación de la Sede Electrónica en ENS nivel Medio, así como la elaboración de un plan estructurado de adecuación a NIS2, que permita anticiparse a los nuevos requisitos normativos y reducir los riesgos asociados tanto a la organización como a su cadena de suministro.																		
Responsable	Natalia Bello Figueroa																	
Definición concreta del Alcance	El proyecto incluye la recertificación ENS de la Sede Electrónica, la realización de un análisis de riesgos diferencial alineado con NIS2 y la elaboración de un Plan de Adecuación a dicha directiva. Asimismo, contempla la ejecución de medidas prioritarias del plan, incluyendo refuerzo de la gestión de incidentes, revisión de seguridad en proveedores, control de accesos y acciones de concienciación y formación en ciberseguridad.																	
Objetivos	- Recertificar la Sede Electrónica del Cabildo conforme al ENS nivel Medio. - Realizar un análisis de riesgos diferencial alineado con los requisitos de la Directiva NIS2. - Elaborar y aprobar un Plan de Adecuación a NIS2 para la organización. - Ejecutar las acciones prioritarias de corto plazo definidas en el plan. - Reforzar la gestión de riesgos en la cadena de suministro TIC. - Incrementar la concienciación y formación en ciberseguridad del personal																	
Recursos necesarios	Mixto																	
Servicios Colaboradores	Área de Transformación Digital Oficina de contratación administrativa (OCA) Servicio Administrativo de Régimen Jurídico, Relaciones Sindicales y Sector Público. Delegado de protección de datos. Comité de Seguridad de la Información (necesario compromiso de la alta dirección)																	
Riesgos	<table><tr><th>Riesgo</th><th>Impacto</th><th>Medidas de mitigación</th></tr><tr><td>Retrasos en transposición NIS2</td><td>Medio</td><td>Seguimiento normativo continuo</td></tr><tr><td>Cambios en guías CCN-STIC</td><td>Medio–Alto</td><td>Ajustes iterativos del plan</td></tr><tr><td>Falta de dedicación servicios</td><td>Alto</td><td>Implicación de dirección</td></tr><tr><td>Baja experiencia SOC</td><td>Medio</td><td>Supervisión técnica y SLAs</td></tr></table>			Riesgo	Impacto	Medidas de mitigación	Retrasos en transposición NIS2	Medio	Seguimiento normativo continuo	Cambios en guías CCN-STIC	Medio–Alto	Ajustes iterativos del plan	Falta de dedicación servicios	Alto	Implicación de dirección	Baja experiencia SOC	Medio	Supervisión técnica y SLAs
	Riesgo	Impacto	Medidas de mitigación															
	Retrasos en transposición NIS2	Medio	Seguimiento normativo continuo															
	Cambios en guías CCN-STIC	Medio–Alto	Ajustes iterativos del plan															
	Falta de dedicación servicios	Alto	Implicación de dirección															
Baja experiencia SOC	Medio	Supervisión técnica y SLAs																
Uso de Metodología	Gestión de proyectos y activades de Ciberseguridad. PM2 de Cabildo con la OGP																	
Externalización	Si, parcial para el apoyo al cumplimiento normativo. Apoyo también del contrato CAU																	
¿Dispone de Presupuesto en esta	Contrato CAU-ATIC: Perfiles dedicados a seguridad. (Continuidad y adjudicado para empezar el 1/enero/2026)																	

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	173/191	

anualidad? ¿Contrato vigente?	Contrato SOC: El contrato está actualmente en proceso de adjudicación. (Contrato Basado en AM de consultoría)					
Responsable contratación	CAU-ATIC: STII SOC: Ciberseguridad/Natalia Bello Figueroa					
Dependencias otros proyectos o de otros servicios:	No aplica					
Cronología- Hitos	Hitos		T1	T2	T3	T4
	Recertificación ENS nivel Medio			X		
	Análisis de riesgos diferencial			X		
	Plan de Adecuación a NIS2 aprobado				X	
	Ejecución de acciones de corto plazo					X
Indicadores proyecto KPI's	Descripción					
	KPI	Medición				
	Cumplimiento de hitos	% Cumplimiento de hitos				
	Acciones del plan ejecutadas	% Acciones del plan ejecutadas				
	Riesgos evaluados	Nº Riesgos evaluados				
Indicadores éxito proyecto						
	Indicador	Medición				
	Auditorías superadas	100% sin NC mayores				
	Requisitos NIS2 implementados	>80%				
	Proveedores inventariados	100%				
	Personal formado	Incremento INES				

P.5.14 Securización de dispositivos móviles

Necesidad	
El uso creciente de dispositivos móviles corporativos en el Cabildo introduce nuevos riesgos de seguridad relacionados con accesos remotos, protección de datos y control de aplicaciones. La ausencia de un sistema centralizado de gestión de dispositivos limita la capacidad de aplicar políticas de seguridad, actualizaciones y control del ciclo de vida. El proyecto aborda la implantación de una solución MDM corporativa alineada con los estándares actuales de ciberseguridad y movilidad segura.	
Responsable	Fernando Jacob Meneses Suárez
Definición concreta del Alcance	Implantación de un sistema corporativo de Mobile Device Management (MDM) para la gestión centralizada de smartphones y tablets del Cabildo. El proyecto incluye la integración de soluciones antivirus/antimalware, la gestión de actualizaciones y aplicaciones corporativas, el refuerzo de la seguridad en movilidad y la renovación progresiva de terminales obsoletos

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	174/191	

Objetivos	• Implantar un sistema MDM corporativo para la gestión centralizada de dispositivos móviles. • Securitizar smartphones y tablets corporativos mediante políticas de seguridad y control de accesos. • Incorporar protección antivirus/antimalware específica para dispositivos móviles. • Garantizar la actualización permanente del sistema operativo y aplicaciones. • Optimizar la gestión de aplicaciones corporativas y renovar progresivamente terminales obsoletos.																								
Recursos necesarios	Mixto																								
Servicios Colaboradores	Área de Transformación Digital																								
Riesgos	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Riesgo</th><th>Impacto</th><th>Medidas de mitigación</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Resistencia de usuarios</td><td>Medio</td><td>Comunicación y soporte</td></tr> <tr> <td>Retraso en entrega de terminales</td><td>Medio-Alto</td><td>Planificación y escalado</td></tr> <tr> <td>Complejidad técnica inicial</td><td>Medio</td><td>Piloto controlado</td></tr> </tbody> </table>	Riesgo	Impacto	Medidas de mitigación	Resistencia de usuarios	Medio	Comunicación y soporte	Retraso en entrega de terminales	Medio-Alto	Planificación y escalado	Complejidad técnica inicial	Medio	Piloto controlado												
Riesgo	Impacto	Medidas de mitigación																							
Resistencia de usuarios	Medio	Comunicación y soporte																							
Retraso en entrega de terminales	Medio-Alto	Planificación y escalado																							
Complejidad técnica inicial	Medio	Piloto controlado																							
Uso de Metodología																									
Externalización	Sí. Telefónica																								
¿Dispone de Presupuesto en esta anualidad? ¿Contrato vigente?																									
Responsable contratación																									
Dependencias otros proyectos o de otros servicios:																									
Cronología- Hitos	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Hitos</th><th>2025</th><th>T1</th><th>T2</th><th>T3</th><th>T4</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Diseño de la solución</td><td>X</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Implantación inicial</td><td>X</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Escalado y renovación</td><td></td><td>X</td><td>X</td><td>X</td><td></td></tr> </tbody> </table>	Hitos	2025	T1	T2	T3	T4	Diseño de la solución	X					Implantación inicial	X					Escalado y renovación		X	X	X	
Hitos	2025	T1	T2	T3	T4																				
Diseño de la solución	X																								
Implantación inicial	X																								
Escalado y renovación		X	X	X																					
Indicadores proyecto KPI's	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Descripción</th></tr> <tr> <th>KPI</th><th>Medición</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Dispositivos gestionados por MDM</td><td>% dispositivos</td></tr> <tr> <td>Dispositivos con antivirus</td><td>% dispositivos</td></tr> <tr> <td>Renovación de terminales</td><td>% renovado</td></tr> </tbody> </table>	Descripción		KPI	Medición	Dispositivos gestionados por MDM	% dispositivos	Dispositivos con antivirus	% dispositivos	Renovación de terminales	% renovado														
Descripción																									
KPI	Medición																								
Dispositivos gestionados por MDM	% dispositivos																								
Dispositivos con antivirus	% dispositivos																								
Renovación de terminales	% renovado																								
Indicadores éxito proyecto																									
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Indicador</th><th>Medición</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Dispositivos gestionados por MDM</td><td>100%</td></tr> </tbody> </table>	Indicador	Medición	Dispositivos gestionados por MDM	100%																				
Indicador	Medición																								
Dispositivos gestionados por MDM	100%																								

	Dispositivos con antivirus activo	100%
	Renovación de terminales	≥ 20%

P.5.15 Implantación y migración a la nueva centralita telefónica

Necesidad														
El Cabildo Insular de Tenerife dispone actualmente de una centralita telefónica on-premise, cuya evolución y mantenimiento presentan limitaciones técnicas y operativas frente a los nuevos modelos de Comunicaciones Unificadas (CCUU). La disponibilidad de una nueva centralita en la nube de Telefónica permite avanzar hacia un modelo más flexible, escalable y alineado con la movilidad, el teletrabajo y la modernización del puesto de trabajo. Este proyecto persigue realizar una migración controlada y progresiva de las extensiones actuales, minimizando riesgos operativos y facilitando la adopción de nuevas herramientas como Rainbow.														
Responsable	Eduardo Cebrián Martínez de Lagos													
Definición concreta del Alcance	El proyecto contempla la implantación de una centralita telefónica cloud proporcionada por Telefónica, la migración progresiva de todas las extensiones corporativas mediante pilotos por sede y la implantación del sistema de Comunicaciones Unificadas Rainbow, garantizando la continuidad del servicio durante todo el proceso de transición													
Objetivos	• Implantar la nueva centralita telefónica cloud corporativa del Cabildo de Tenerife. • Migrar progresivamente el 100% de las extensiones telefónicas actuales. • Implantar la solución de Comunicaciones Unificadas Rainbow para mejorar la colaboración y movilidad. • Garantizar la continuidad del servicio durante el proceso de migración. • Facilitar la adopción de las nuevas herramientas por parte de los usuarios.													
Recursos necesarios	Mixto													
Servicios Colaboradores	Área de Transformación Digital													
Riesgos	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Riesgo</th><th>Impacto</th><th>Medidas de mitigación</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Incidencias en migración de sede</td><td>Alto</td><td>Pilotos previos y ventanas controladas</td></tr> <tr> <td>Resistencia al cambio</td><td>Medio</td><td>Comunicación y acompañamiento</td></tr> <tr> <td>Dependencia del proveedor</td><td>Medio</td><td>Coordinación continua con Telefónica</td></tr> </tbody> </table>		Riesgo	Impacto	Medidas de mitigación	Incidencias en migración de sede	Alto	Pilotos previos y ventanas controladas	Resistencia al cambio	Medio	Comunicación y acompañamiento	Dependencia del proveedor	Medio	Coordinación continua con Telefónica
Riesgo	Impacto	Medidas de mitigación												
Incidencias en migración de sede	Alto	Pilotos previos y ventanas controladas												
Resistencia al cambio	Medio	Comunicación y acompañamiento												
Dependencia del proveedor	Medio	Coordinación continua con Telefónica												
Uso de Metodología														
Externalización	Sí. Telefónica.													
¿Dispone de Presupuesto en esta anualidad?	Incluido en el contrato actual													
¿Contrato vigente?														
Responsable contratación														
Dependencias otros proyectos o de otros servicios:														
Cronología- Hitos														

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	176/191	

		Hitos		T1	T2	T3	T4
		Despliegue y configuración de la nueva centralita en la nube					
		Piloto de migración de extensiones en una sede.					
		Implantación del nuevo sistema de Comunicaciones Unificadas (Rainbow).					
		Migración completa de todas las extensiones corporativas					
Indicadores proyecto KPI's	Descripción						
		KPI	Medición				
		Extensiones migradas	% extensiones				
		Usuarios Rainbow	Nº / % usuarios				
Indicadores éxito proyecto							
		Indicador	Medición				
		Extensiones migradas	100%				
		Uso de Rainbow	≥ 30% usuarios con la herramienta instalada				
		Continuidad del servicio	0 caídas críticas				

P.5.16 Consolidación del Centro de operaciones de Seguridad

Necesidad	
Durante 4 años el Centro de operaciones de Seguridad (SOC) Tenerife ha estado dentro del convenio con el CCN-CERT y una vez finalizado esta línea de trabajo dentro del convenio, el Cabildo debe establecer los mecanismos para la consolidación del SOC, tanto a nivel de contratación como funciones, responsabilidades, herramientas y marco documental.	
Responsable	Natalia Bello Figueroa
Definición concreta del Alcance	El proyecto contempla la implantación formal del SOC del Cabildo, incluyendo la definición de su modelo operativo, catálogo de servicios y manual de procedimientos, así como la implantación de herramientas, inventario de activos, gestión de incidentes en JIRA y un cuadro de mando unificado. También incluye la mejora de la gestión de vulnerabilidades, vigilancia y auditorías de seguridad.
Objetivos	- Consolidar el SOC Tenerife como servicio permanente de ciberseguridad para el Cabildo y sus entidades adscritas. - Definir el catálogo de servicios y manual de procedimientos operativos del SOC. - Establecer funciones y responsabilidades claras entre el SOC y el CAU-ATIC. - Implantar un cuadro de mandos y portal unificado para la gestión y monitorización de la seguridad. - Mejorar la gestión de activos, vulnerabilidades, vigilancia y auditorías de ciberseguridad.
Recursos necesarios	Mixto
Servicios Colaboradores	Área de Transformación Digital

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	177/191	

Riesgos	<table><tr><th>Riesgo</th><th>Impacto</th><th>Medidas de mitigación</th></tr><tr><td>Falta de personal especializado</td><td>Alto</td><td>Refuerzo contractual y priorización</td></tr><tr><td>Complejidad multi-iniciativa</td><td>Medio–Alto</td><td>Coordinación OGP y planificación</td></tr><tr><td>Retrasos en contrataciones</td><td>Medio</td><td>Seguimiento anticipado</td></tr><tr><td>Dependencia de proveedores</td><td>Medio</td><td>SLAs y control contractual</td></tr></table>	Riesgo	Impacto	Medidas de mitigación	Falta de personal especializado	Alto	Refuerzo contractual y priorización	Complejidad multi-iniciativa	Medio–Alto	Coordinación OGP y planificación	Retrasos en contrataciones	Medio	Seguimiento anticipado	Dependencia de proveedores	Medio	SLAs y control contractual																																																																
	Riesgo	Impacto	Medidas de mitigación																																																																													
	Falta de personal especializado	Alto	Refuerzo contractual y priorización																																																																													
	Complejidad multi-iniciativa	Medio–Alto	Coordinación OGP y planificación																																																																													
	Retrasos en contrataciones	Medio	Seguimiento anticipado																																																																													
Dependencia de proveedores	Medio	SLAs y control contractual																																																																														
Uso de Metodología	Gestión de proyectos y activades de Ciberseguridad. PM2 de Cabildo con la OGP.																																																																															
Externalización	Contrato SOC Contrato CAU-ATIC Contrato Protección correo Contrato protección de puesto de usuario																																																																															
	• Contrato CAU-ATIC: En marcha y prevista nueva adjudicación en enero 2025 • Contrato SOC: El contrato está actualmente en proceso de adjudicación. (Contrato Basado en AM de consultoría) • Contrato Protección correo > renovación para 2026 • Contrato protección de puesto de usuario > renovación para 2026																																																																															
	Responsable contratación	Natalia Bello Figueroa																																																																														
	Dependencias otros proyectos o de otros servicios:	No aplica																																																																														
Cronología- Hitos	<table><tr><th rowspan="2">Hitos</th><th colspan="4"></th></tr><tr><th>T1</th><th>T2</th><th>T3</th><th>T4</th></tr><tr><td>Contratación</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Licencias protección puesto usuario</td><td>X</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Licencias protección correo</td><td>X</td><td>X</td><td>X</td><td></td></tr><tr><td>Licencias AuthUSB (protección almacenamiento externo</td><td>X</td><td>X</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Otras Acciones</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Implantación del SOC</td><td>X</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Gestión de tiques en JIRA</td><td>X</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Inventario de activos</td><td>X</td><td>X</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Cuadro de mandos y portal unificado</td><td>X</td><td>X</td><td>X</td><td></td></tr><tr><td>Revisión, actualización e implantación de herramientas CCN</td><td></td><td></td><td>X</td><td>X</td></tr><tr><td>Mejora en la gestión de vulnerabilidades</td><td></td><td></td><td>X</td><td></td></tr><tr><td>Mejora en la vigilancia</td><td></td><td></td><td>X</td><td>X</td></tr><tr><td>Mejora en la gestión de auditorías</td><td></td><td></td><td></td><td>X</td></tr><tr><td>Propuestas de gestión de sistemas fuera de EOL</td><td></td><td></td><td>X</td><td></td></tr></table>	Hitos					T1	T2	T3	T4	Contratación					Licencias protección puesto usuario	X				Licencias protección correo	X	X	X		Licencias AuthUSB (protección almacenamiento externo	X	X			Otras Acciones					Implantación del SOC	X				Gestión de tiques en JIRA	X				Inventario de activos	X	X			Cuadro de mandos y portal unificado	X	X	X		Revisión, actualización e implantación de herramientas CCN			X	X	Mejora en la gestión de vulnerabilidades			X		Mejora en la vigilancia			X	X	Mejora en la gestión de auditorías				X	Propuestas de gestión de sistemas fuera de EOL			X	
	Hitos																																																																															
		T1	T2	T3	T4																																																																											
	Contratación																																																																															
	Licencias protección puesto usuario	X																																																																														
	Licencias protección correo	X	X	X																																																																												
	Licencias AuthUSB (protección almacenamiento externo	X	X																																																																													
	Otras Acciones																																																																															
	Implantación del SOC	X																																																																														
	Gestión de tiques en JIRA	X																																																																														
	Inventario de activos	X	X																																																																													
	Cuadro de mandos y portal unificado	X	X	X																																																																												
	Revisión, actualización e implantación de herramientas CCN			X	X																																																																											
	Mejora en la gestión de vulnerabilidades			X																																																																												
Mejora en la vigilancia			X	X																																																																												
Mejora en la gestión de auditorías				X																																																																												
Propuestas de gestión de sistemas fuera de EOL			X																																																																													
Indicadores proyecto KPI's	Descripción																																																																															

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	178/191



	KPI	Medición
	Cumplimiento planificación	%
	Tiempo de respuesta	Horas/días
	Incidentes gestionados	Nº
Indicadores éxito proyecto		
	Indicador	Medición
	Reducción tiempo análisis impacto	Comparativa
	Reducción errores de procedimiento	%
	Aplicación parches críticos	< 7 días
	Superficie de exposición	Reducción ELSA
	Empleados formados	Incremento INES

P.5.17 Actualización de los SGBD SQL Server y Postgre SQL

Necesidad			
El Cabildo dispone de múltiples sistemas de gestión de bases de datos (SGBD), entre los que destacan SQL Server y PostgreSQL, algunos de los cuales se encuentran en versiones fuera de soporte. Esta situación supone riesgos relevantes de seguridad, disponibilidad y mantenimiento. El proyecto busca actualizar dichos entornos para garantizar su sostenibilidad tecnológica y cumplimiento de estándares de soporte.			
Responsable	Javier Sánchez Felipe		
Definición concreta del Alcance	El proyecto abarca el inventario, actualización y validación de todas las instalaciones corporativas de SQL Server y PostgreSQL, incluyendo la creación de nuevos entornos, migraciones piloto, pruebas técnicas y funcionales, así como la planificación de una migración global estructurada. Quedan excluidos del alcance la refactorización de aplicaciones y los cambios funcionales en los aplicativos existentes.		
Objetivos	• Actualizar los entornos corporativos de SQL Server y PostgreSQL a versiones soportadas. • Disponer de un inventario completo y actualizado de las bases de datos corporativas. • Validar técnica y funcionalmente las migraciones realizadas. • Reducir riesgos asociados a obsolescencia tecnológica y seguridad. • Definir un plan estructurado de migración global de los SGBD corporativos.		
Recursos necesarios	Mixto		
Servicios Colaboradores	Área de Transformación Digital		
Riesgos			
	Riesgo	Impacto	Medidas de mitigación
	Trabas técnicas en SQL Server	Medio–Alto	Soporte experto e implantación incremental
	Dependencias interdepartamentales	Medio	Reuniones técnicas semanales
	Validación insuficiente de aplicativos	Medio–Alto	Coordinación directa con responsables

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	179/191	

Uso de Metodología	Gestión de proyectos OTP						
Externalización							
¿Dispone de Presupuesto en esta anualidad?							
¿Contrato vigente?							
Responsable contratación							
Dependencias otros proyectos o de otros servicios:							
Cronología- Hitos	Hitos		2025	T1	T2	T3	T4
	Revisión y Actualización del Inventario de Bases de Datos		X				
	Creación e Instalación de los Nuevos Entornos		X				
	Migración Piloto y Pruebas Funcionales		X				
	Validación Técnica, Funcional y de Rendimiento			X	X		
	Actualización de la Documentación y CMDB			X	X		
	Elaboración del Plan de Migración General					X	X
Indicadores proyecto KPI's	Descripción						
	KPI		Medición				
	BBDD SQL Server migradas		%				
	BBDD PostgreSQL migradas		%				
Indicadores éxito proyecto							
	Indicador		Objetivo				
	SQL Server actualizado		≥ 95%				
	PostgreSQL actualizado		≥ 95%				
Avances 2025							
	BBDD_SQL La Fase 1: Revisión y Actualización del Inventario de Bases de Datos esta completada al 100% y Fase 2: Creación e Instalación de los Nuevos Entornos, está en ejecución. BBDD_POSTGRES La Fase 1: Revisión y Actualización del Inventario de Bases de Datos y Fase 2: Creación e Instalación de los Nuevos Entornos, están completadas al 100% y la Fase 3: Migración Piloto y Pruebas Funcionales está en más de un 75%. esta en ejecución.						

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	180/191	

5.18 Implantación del nuevo Gestor de contraseñas

Necesidad																																															
Actualmente el Cabildo dispone de una herramienta (keepass) para almacenar claves/contraseñas que no cumple con los nuevos requisitos de seguridad, por lo que es necesario implantar una nueva herramienta que sí los cumpla y permita de esta forma mejorar la gestión de secretos/contraseñas.																																															
Responsable	Fernando Jacob Meneses Suárez																																														
Definición concreta del Alcance	Evaluación, selección e implantación de un gestor corporativo de contraseñas desplegado en entorno on-premise. El proyecto incluye la definición de roles, grupos y estructura organizativa, la migración progresiva de los secretos existentes desde KeePass y la retirada controlada de la herramienta actual.																																														
Objetivos	• Implantar un gestor corporativo de contraseñas que cumpla los requisitos actuales de seguridad. • Sustituir la herramienta actual KeePass por una solución corporativa centralizada. • Mejorar la gestión de accesos y compartición de secretos mediante grupos y roles. • Garantizar la trazabilidad y control del uso de contraseñas y secretos técnicos. • Migrar de forma ordenada el inventario actual de secretos y asegurar la adopción de la nueva herramienta.																																														
Recursos necesarios	Mixto																																														
Servicios Colaboradores	Área de Transformación Digital																																														
Riesgos	<table><tr><th>Riesgo</th><th>Impacto</th><th>Medidas de mitigación</th></tr><tr><td>Limitaciones de Community (LDAP/AD)</td><td>Medio</td><td>Evaluar API, scripts o licencias</td></tr><tr><td>Resistencia al cambio</td><td>Medio</td><td>Retirada escalonada y guías</td></tr><tr><td>Desorden tras la importación</td><td>Medio</td><td>Fase obligatoria de organización</td></tr><tr><td>Adopción parcial de la herramienta</td><td>Medio</td><td>Acompañamiento y validación</td></tr></table>						Riesgo	Impacto	Medidas de mitigación	Limitaciones de Community (LDAP/AD)	Medio	Evaluar API, scripts o licencias	Resistencia al cambio	Medio	Retirada escalonada y guías	Desorden tras la importación	Medio	Fase obligatoria de organización	Adopción parcial de la herramienta	Medio	Acompañamiento y validación																										
Riesgo	Impacto	Medidas de mitigación																																													
Limitaciones de Community (LDAP/AD)	Medio	Evaluar API, scripts o licencias																																													
Resistencia al cambio	Medio	Retirada escalonada y guías																																													
Desorden tras la importación	Medio	Fase obligatoria de organización																																													
Adopción parcial de la herramienta	Medio	Acompañamiento y validación																																													
Uso de Metodología	Gestión de proyectos OTP																																														
Externalización	Si																																														
¿Dispone de Presupuesto en esta anualidad?	A priori, no es necesario presupuesto ni contrataciones.																																														
¿Contrato vigente?																																															
Responsable contratación	--																																														
Dependencias otros proyectos o de otros servicios:	STAI																																														
Cronología- Hitos	<table><tr><th rowspan="2">Hitos</th><th></th><th colspan="4"></th></tr><tr><th>2025</th><th>T1</th><th>T2</th><th>T3</th><th>T4</th></tr><tr><td>Análisis de herramientas disponibles</td><td>X</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>PoC y despliegue en PRE</td><td>X</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Inventario y migración</td><td>X</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Reetiquetado y estructura de carpetas</td><td>X</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Migración de KeePass a la nueva herramienta</td><td>X</td><td>X</td><td>X</td><td></td><td></td></tr></table>						Hitos						2025	T1	T2	T3	T4	Análisis de herramientas disponibles	X					PoC y despliegue en PRE	X					Inventario y migración	X					Reetiquetado y estructura de carpetas	X					Migración de KeePass a la nueva herramienta	X	X	X		
Hitos																																															
	2025	T1	T2	T3	T4																																										
Análisis de herramientas disponibles	X																																														
PoC y despliegue en PRE	X																																														
Inventario y migración	X																																														
Reetiquetado y estructura de carpetas	X																																														
Migración de KeePass a la nueva herramienta	X	X	X																																												

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	181/191



	Adopción y retirada de KeePass				X		
Indicadores proyecto KPI's	Descripción						
	KPI	Medición					
	Secretos migrados	Nº absoluto					
	Cobertura de migración	%					
	Grupos configurados	Nº grupos					
	Uso activo	Nº usuarios					
Indicadores éxito proyecto							
	Indicador	Método de medición					
	Migración completa	100% secretos migrados					
	Retirada de KeePass	Herramienta fuera de uso					
	Uso efectivo	Accesos recurrentes					
	Orden y gobernanza	Validación sin reprocesos					
Avances 2025	- Se realizó un estudio de mercado (p.ej. Bitwarden, Passbolt y otras opciones, incluyendo alternativa con certificación ENS). - Se selecciona inicialmente Passbolt y se despliega: - en pre, - on-premise, - accesible solo desde red interna (no expuesto externamente), montado con contenedores (Docker). - Se han realizado tareas internas (proxy y ajustes) para viabilizar el acceso.						

P.5.19 Revisión y actualización de todo el catálogo, junto a su adaptación a los servicios prestados a Aytos y SPI

Necesidad	
El Catálogo de Servicios de Informática del Cabildo se encuentra desactualizado y no refleja adecuadamente los servicios que actualmente se prestan, especialmente aquellos dirigidos al Sector Público Insular (SPI) y a los Ayuntamientos. Además, el catálogo actual presenta problemas de heterogeneidad, falta de estructura común, descripciones poco orientadas al usuario y ausencia de una política clara de gestión del catálogo. Todo ello dificulta su uso como herramienta real de referencia, planificación y relación con los usuarios.	
Responsable	Enrique Piqué Jorge
Definición concreta del Alcance	Revisión integral del catálogo actual de servicios TIC, definición de una política de gestión del catálogo y rediseño de su estructura y clasificación. Incluye la actualización y normalización de los servicios existentes, su validación con las unidades implicadas y la publicación del catálogo actualizado, así como el seguimiento de su uso operativo.
Objetivos	- Actualizar y reorganizar el Catálogo de Servicios TIC para garantizar su coherencia, claridad y orientación al usuario. - Revisar y depurar los servicios existentes, eliminando duplicidades y servicios obsoletos.

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	182/191	

	- Definir una política de gestión del catálogo que asegure su mantenimiento y evolución. - Homogeneizar descripciones, nomenclaturas, responsables y atributos de los servicios. - Facilitar la adopción del catálogo como referencia operativa para el CIT, el SPI y los Ayuntamientos.																																			
Recursos necesarios	Mixto																																			
Servicios Colaboradores	Área de Transformación Digital																																			
Riesgos	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Riesgo</th><th>Impacto</th><th>Medidas de mitigación</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Proyecto percibido como “menor”</td><td>Medio</td><td>Visibilidad en estrategia y reporting</td></tr> <tr> <td>Baja adopción del catálogo</td><td>Medio–Alto</td><td>Comunicación, guías y obligatoriedad en JSM</td></tr> <tr> <td>Falta de disponibilidad para validaciones</td><td>Medio</td><td>Planificación paralela y recordatorios</td></tr> <tr> <td>Uso fuera del canal oficial</td><td>Medio</td><td>Centralización y difusión clara</td></tr> </tbody> </table>	Riesgo	Impacto	Medidas de mitigación	Proyecto percibido como “menor”	Medio	Visibilidad en estrategia y reporting	Baja adopción del catálogo	Medio–Alto	Comunicación, guías y obligatoriedad en JSM	Falta de disponibilidad para validaciones	Medio	Planificación paralela y recordatorios	Uso fuera del canal oficial	Medio	Centralización y difusión clara																				
Riesgo	Impacto	Medidas de mitigación																																		
Proyecto percibido como “menor”	Medio	Visibilidad en estrategia y reporting																																		
Baja adopción del catálogo	Medio–Alto	Comunicación, guías y obligatoriedad en JSM																																		
Falta de disponibilidad para validaciones	Medio	Planificación paralela y recordatorios																																		
Uso fuera del canal oficial	Medio	Centralización y difusión clara																																		
Uso de Metodología	Gestión de proyectos OTP																																			
Externalización	Si																																			
¿Dispone de Presupuesto en esta anualidad?	A priori, no es necesario presupuesto ni contrataciones.																																			
¿Contrato vigente?																																				
Responsable contratación																																				
Dependencias otros proyectos o de otros servicios:	Todos los ST que gestionen servicios del Catálogo.																																			
Cronología- Hitos	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Hitos</th><th>T1</th><th>T2</th><th>T3</th><th>T4</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Análisis del catálogo actual</td><td>X</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Revisión del catálogo y recogida de mejoras</td><td>X</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Diseño de la organización y clasificación de servicios</td><td></td><td>X</td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>Actualización y unificación según la nueva política</td><td></td><td>X</td><td>X</td><td></td></tr> <tr> <td>Validación del catálogo final</td><td></td><td></td><td>X</td><td></td></tr> <tr> <td>Publicación y seguimiento de adopción</td><td></td><td></td><td></td><td>X</td></tr> </tbody> </table>	Hitos	T1	T2	T3	T4	Análisis del catálogo actual	X				Revisión del catálogo y recogida de mejoras	X				Diseño de la organización y clasificación de servicios		X			Actualización y unificación según la nueva política		X	X		Validación del catálogo final			X		Publicación y seguimiento de adopción				X
Hitos	T1	T2	T3	T4																																
Análisis del catálogo actual	X																																			
Revisión del catálogo y recogida de mejoras	X																																			
Diseño de la organización y clasificación de servicios		X																																		
Actualización y unificación según la nueva política		X	X																																	
Validación del catálogo final			X																																	
Publicación y seguimiento de adopción				X																																
Indicadores proyecto KPI's	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Descripción</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>KPI</td><td>Medición</td></tr> <tr> <td>Servicios actualizados</td><td>Nº absoluto</td></tr> <tr> <td>Cobertura del catálogo</td><td>%</td></tr> <tr> <td>Validaciones realizadas</td><td>Nº</td></tr> <tr> <td>Uso del catálogo</td><td>Métrica de uso</td></tr> </tbody> </table>	Descripción		KPI	Medición	Servicios actualizados	Nº absoluto	Cobertura del catálogo	%	Validaciones realizadas	Nº	Uso del catálogo	Métrica de uso																							
Descripción																																				
KPI	Medición																																			
Servicios actualizados	Nº absoluto																																			
Cobertura del catálogo	%																																			
Validaciones realizadas	Nº																																			
Uso del catálogo	Métrica de uso																																			
Indicadores éxito proyecto																																				

	Indicador	Método de medición
	Catálogo actualizado	100 % servicios revisados
	Conocimiento del catálogo	Difusión y validaciones
	Adopción real	Uso como referencia operativa
	Homogeneidad	Ausencia de duplicidades
Avances 2025	- Acta de Constitución del proyecto - Definición de objetivos - Planificación inicial	

P.5.20 Mejora de la capacidad de detección de incidentes de seguridad

Necesidad			
El Cabildo debe reforzar sus capacidades de monitorización y detección de incidentes para cumplir con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) , especialmente en materia de vigilancia de eventos. El proyecto busca mejorar la detección temprana de amenazas, aumentar la trazabilidad de los eventos de seguridad y disponer de métricas fiables para la gestión operativa y la rendición de cuentas ante los órganos de seguridad.			
Responsable	Ciberseguridad: Arelis Morales González/Natalia Bello Figueroa		
Definición concreta del Alcance	Implantación de una solución SIEM que permita centralizar el registro y correlación de eventos de seguridad, integrando fuentes de logs de sistemas corporativos y progresivamente de ayuntamientos de menos de 20.000 habitantes. Incluye despliegue de infraestructura, configuración de alertas y casos de uso, integración con el SOC, generación de informes y formación del personal.		
Objetivos	- Implantar una solución SIEM alineada con los requisitos del ENS para la monitorización de eventos de seguridad. - Garantizar el registro centralizado y la trazabilidad de los eventos de seguridad corporativos. - Definir y activar casos de uso para la detección temprana de amenazas y anomalías. - Mejorar la auditoría de accesos, especialmente en directorio activo y correo electrónico. - Integrar progresivamente fuentes de logs de ayuntamientos de menos de 20.000 habitantes y dotar al SOC de información operativa y métricas.		
Recursos necesarios	Mixto		
Servicios Colaboradores	Área de Transformación Digital		
Riesgos	Riesgo	Impacto	Medidas de mitigación
	Falta de continuidad COCS-EELL	Medio	Coordinación y planificación alternativa
	Falta de personal experto SIEM	Alto	Apoyo SOC y formación
	Complejidad integración de logs	Medio–Alto	Integración progresiva
	Dependencia despliegue agentes	Medio	Priorización por criticidad
Uso de Metodología	Gestión de proyectos y activades de Ciberseguridad. PM2 de Cabildo con la OGP.		
Externalización	Servidor y herramienta proporcionada en el marco de iniciativa COCS-EELL.		

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	184/191



	- Contrato SOC: Servicios de apoyo y operación: - Contrato CAU_ATIC: Despliegue de agentes, configuraciones de comunicaciones.																																																										
¿Dispone de Presupuesto en esta anualidad?	Contrato SOC: El contrato está actualmente en proceso de adjudicación. (Contrato Basado en AM de consultoría)																																																										
¿Contrato vigente?																																																											
Responsable contratación	Ciberseguridad: Natalia Bello Figueroa																																																										
Dependencias otros proyectos o de otros servicios:	P.5.16 Securización de dispositivos móviles																																																										
Cronología- Hitos	<table><tr><th rowspan="2">Hitos</th><th>T1</th><th>T2</th><th>T3</th><th>T4</th></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Despliegue de servidor y configuración inicial</td><td>X</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>CIT: Identificación de fuentes y logs necesarias</td><td>X</td><td>X</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Ayuntamientos < 20k: Identificación de fuentes y logs necesarias</td><td>X</td><td>X</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Definición de casos de uso y activación gradual</td><td>X</td><td>X</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Documentación de arquitectura y procedimientos</td><td></td><td>X</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Formación de personal</td><td></td><td>X</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Generación de informes y cuadros de mando</td><td></td><td>X</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Mejora en la configuración</td><td></td><td>X</td><td></td><td></td></tr><tr><td>Renovación de licencias AdAudit</td><td></td><td>X</td><td>X</td><td>X</td></tr></table>					Hitos	T1	T2	T3	T4					Despliegue de servidor y configuración inicial	X				CIT: Identificación de fuentes y logs necesarias	X	X			Ayuntamientos < 20k: Identificación de fuentes y logs necesarias	X	X			Definición de casos de uso y activación gradual	X	X			Documentación de arquitectura y procedimientos		X			Formación de personal		X			Generación de informes y cuadros de mando		X			Mejora en la configuración		X			Renovación de licencias AdAudit		X	X	X
	Hitos	T1	T2	T3	T4																																																						
	Despliegue de servidor y configuración inicial	X																																																									
	CIT: Identificación de fuentes y logs necesarias	X	X																																																								
	Ayuntamientos < 20k: Identificación de fuentes y logs necesarias	X	X																																																								
	Definición de casos de uso y activación gradual	X	X																																																								
	Documentación de arquitectura y procedimientos		X																																																								
	Formación de personal		X																																																								
	Generación de informes y cuadros de mando		X																																																								
Mejora en la configuración		X																																																									
Renovación de licencias AdAudit		X	X	X																																																							
Indicadores proyecto KPI's	Descripción																																																										
	KPI		Medición																																																								
	Cumplimiento hitos		%																																																								
	Fuentes integradas		%																																																								
	Casos de uso activos		Nº																																																								
Indicadores éxito proyecto																																																											
	Indicador		Medición																																																								
	Casos de uso operativos		≥ 40																																																								
	Fuentes de logs integradas		≥ 80%																																																								
	Mejora detección temprana		Reducción tiempos																																																								
	Informes operativos		Disponibles periódicamente																																																								

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	185/191



P.5.21 Automatización Gestión de Certificados SSL

Necesidad			
Los principales navegadores web han anunciado la reducción progresiva del periodo de validez de los certificados SSL, lo que incrementa significativamente la frecuencia de renovaciones necesarias y el riesgo de incidencias por caducidad. Actualmente, la gestión de certificados presenta un alto componente manual, dispersión de información y dependencia de actuaciones reactivas, lo que supone un riesgo operativo y reputacional para los servicios digitales del Cabildo. Este proyecto persigue evolucionar hacia un modelo automatizado, centralizado y proactivo, garantizando la continuidad del servicio y reduciendo errores humanos.			
Responsable	Noé Andrés Rodríguez González		
Definición concreta del Alcance	La reducción progresiva del periodo de validez de los certificados SSL incrementa la frecuencia de renovaciones y el riesgo de incidencias por caducidad. Actualmente la gestión se realiza de forma parcialmente manual y dispersa, lo que puede afectar a la continuidad de los servicios digitales del Cabildo. El proyecto busca implantar un modelo automatizado, centralizado y proactivo que reduzca riesgos operativos y errores humanos.		
Objetivos	El proyecto comprende el diagnóstico del estado actual de los certificados SSL, el diseño de una arquitectura de gestión automatizada y su integración con el proveedor externo. Incluye la automatización de procesos de renovación y despliegue en infraestructuras críticas, la implantación de un inventario centralizado y un sistema de alertas proactivas y reporting del estado de los certificados.		
Recursos necesarios	Mixtos		
Servicios Colaboradores	Área de Transformación Digital		
Riesgos			
	Riesgo	Impacto	Medidas de mitigación
	Dependencia de proveedor externo	Medio	Validación técnica previa
	Mala integración con sistemas críticos	Alto	Piloto controlado
	Expiración de certificados	Alto	Alertas tempranas y automatización
	Falta de recursos	Medio	Priorizar sistemas críticos
Uso de Metodología	PM2		
Externalización	No		
¿Dispone de Presupuesto en esta anualidad?	Sin presupuesto.		
¿Contrato vigente?	El contrato es un convenio con el GobCan para la generación de los certificados por parte de FirmaProfesional		
Responsable contratación	No aplica		
Dependencias otros proyectos o de otros servicios:	No		
Cronología- Hitos			
	Hitos	2026	
	Diagnostico	X	
	Diseño de la Solución	X	
	Implementación Piloto	X	

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	186/191



	Escalado	X	
Indicadores proyecto KPI's	Descripción		
	KPI	Medición	
	Certificados inventariados	Nº / %	
	Tiempo medio de renovación	Días	
	Certificados expirados	Nº	
Indicadores éxito proyecto			
	Indicador	Medición	
	Tiempo medio de renovación	< 1 semana	
	Certificados expirados	0	
	Automatización efectiva	≥ 80% certificados	
	Reducción de incidencias	Comparativa anual	

P.5.22 Herramienta de ticketing

Necesidad	
Consolidación y migración de herramienta de ticketing El Cabildo dispone actualmente de instancias separadas de Jira Service Management y Jira Software, lo que dificulta la integración entre equipos, incrementa los costes de licencias y complica la gestión de roles y accesos, especialmente con proveedores externos. Además, el fin de soporte anunciado para Jira Data Center obliga a definir una estrategia futura que garantice la continuidad, sostenibilidad y eficiencia de la plataforma de ticketing corporativa. Gestión de solicitudes e incidencias de PRL mediante ticketing Las solicitudes relacionadas con prevención de riesgos laborales (EPIs, vestuario, botiquines o consultas técnicas) se gestionan actualmente mediante correo electrónico y procedimientos manuales, lo que dificulta la trazabilidad de las peticiones, el seguimiento de su resolución y la obtención de información estructurada sobre la actividad del servicio. Análisis del uso de ticketing para la Dirección por Objetivos El seguimiento de acciones asociadas a objetivos operativos se realiza en muchos casos mediante herramientas ofimáticas o sistemas no estructurados, lo que limita la trazabilidad del avance, la coordinación entre equipos y la obtención de indicadores de cumplimiento para la toma de decisiones.	
Responsable	Noé Andrés Rodríguez González - Consolidación y migración de herramienta de ticketing Carlos Romero Melchor - Utilización de JIRA o herramienta similar para la gestión de solicitudes/incidencias de PRL
Definición concreta del Alcance	Consolidación y migración de herramienta de ticketing Unificación de Jira Service Management y Jira Software en una única instancia, reorganización de roles y licencias, optimización de costes de la plataforma y evaluación de la estrategia futura ante el fin de soporte de Jira Data Center, incluyendo el análisis de migración a Atlassian Cloud o la implantación de una solución alternativa. Gestión de solicitudes e incidencias de PRL mediante ticketing Implantación de un sistema de ticketing para la gestión estructurada de solicitudes de prevención de riesgos laborales, incluyendo peticiones de EPIs, vestuario, botiquines, incidencias o consultas técnicas, mediante formularios electrónicos, flujos de validación y sistemas de seguimiento e indicadores. Análisis del uso de ticketing para la Dirección por Objetivos

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	187/191



	Evaluación de la idoneidad de una herramienta de ticketing para registrar, asignar y monitorizar acciones vinculadas a los objetivos organizativos, analizando su integración con herramientas corporativas existentes y elaborando un informe de viabilidad sobre su utilización como soporte operativo para la Dirección por Objetivos.		
Objetivos	Consolidación y migración de herramienta de ticketing: • Unificar Jira SM y Jira SW en una única instancia integrada. • Fomentar el uso de Jira SW como herramienta de trabajo con proveedores. • Reducir el número de licencias necesarias en Jira SM. • Optimizar costes de licencias y plugins. • Definir la estrategia futura ante el fin de soporte de Data Center. • Iniciar la transición a la plataforma seleccionada antes del fin de soporte Utilización de JIRA o herramienta similar para la gestión de solicitudes/incidencias de PRL: • Mejora en la gestión de incidencias/solicitudes. • Descarga del correo de Prevención (vía actual para comunicación de este tipo de solicitudes e incidencias). • Mejora de la trazabilidad y gestión de la información: nº de peticiones realizadas, semanas/meses punta, tiempos medios de resolución, etc. Análisis sobre el uso de una herramienta de ticketing para la Dirección por Objetivos • Evaluar la adecuación de una herramienta de ticketing para registrar y gestionar las tareas asociadas a los objetivos estratégicos y operativos. • Analizar la capacidad de la herramienta para facilitar el seguimiento del grado de avance de las acciones, mediante la asignación de responsables, fechas y estados de ejecución. • Valorar la posibilidad de utilizar la herramienta para generar indicadores de cumplimiento, facilitando la evaluación del avance de los objetivos. • Analizar la integración del sistema con otras herramientas corporativas de gestión de proyectos, indicadores o reporting. • Elaborar un informe de viabilidad y recomendaciones sobre el uso de herramientas de ticketing como soporte para la Dirección por Objetivos.		
Recursos necesarios	Mixto		
Servicios Colaboradores	Área de Transformación Digital Servicio Técnico de Prevención de Riesgos Laborales		
Riesgos			
	Riesgo	Impacto	Medidas de mitigación
	Complejidad técnica de integración	Medio	Pilotos y validación progresiva
	Coste elevado de Atlassian Cloud	Alto	Análisis TCO y alternativas
	Pérdida de funcionalidades	Medio	Inventario previo y validación
	Resistencia al cambio	Medio	Formación y acompañamiento
Uso de Metodología	PM2		
Externalización	Sí		

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	188/191	

¿Dispone de Presupuesto en esta anualidad? ¿Contrato vigente?	No Contrato vigente para las licencias de Atlassian.				
Responsable contratación	--				
Dependencias otros proyectos o de otros servicios:	--				
Cronología- Hitos	Consolidación y migración de herramienta de ticketing:				
	Hitos	T1	T2	T3	T4
	Integración y reorganización	x	x		
	Optimización y adopción			x	x
	Decisión estratégica y transición				x
	Utilización de JIRA o herramienta similar para la gestión de solicitudes/incidencias de PRL:				
	Hitos	T1	T2	T3	T4
	Análisis del procedimiento actual: viabilidad del proyecto	x	x		
	Puesta en marcha en preproducción			x	x
	Puesta en producción y seguimiento				x
Indicadores proyecto KPI's	Descripción				
	KPI	Medición			
	Uso de Jira SW por proveedores	% proveedores			
	Reducción licencias SM	Nº licencias			
	Avance decisión estratégica	Sí/No			
	Indicadores éxito proyecto				
	Indicador	Medición			
	Reducción de licencias Jira SM	≤ 100 agentes			
	Uso de Jira SW por proveedores	≥ 80%			
	Plataforma futura definida	Antes de fin soporte			

	Reducción de costes	Comparativa anual
--	---------------------	-------------------

P.5.23 Impulso Office 365

Necesidad			
El Cabildo Insular de Tenerife dispone de licencias de Microsoft Office 365, cuyo uso actual se centra mayoritariamente en funcionalidades básicas, sin aprovechar todo su potencial colaborativo y en la nube. Esta situación limita la productividad, mantiene hábitos poco eficientes (uso intensivo de adjuntos, almacenamiento local, herramientas aisladas) y reduce el retorno de la inversión realizada en licencias. El proyecto Impulso Office 365 tiene como finalidad pasar de un uso básico a una adopción real y transversal, fomentando nuevas formas de trabajo más colaborativas, seguras y alineadas con la modernización digital del CIT			
Responsable	Pedro Melo Peña		
Definición concreta del Alcance	El proyecto contempla la migración progresiva hacia el uso de Outlook Web como cliente principal de correo, la difusión y formación en herramientas colaborativas de Office 365 (SharePoint, OneDrive, Teams, Forms y aplicaciones online), y la puesta en marcha de campañas de comunicación interna y dinamización. Incluye además la habilitación de un canal de soporte en Teams y la medición del nivel de adopción y uso de estas herramientas en la organización.		
Objetivos	• Impulsar la adopción integral de Microsoft Office 365 como entorno principal de trabajo colaborativo del Cabildo. • Incrementar el uso de Outlook Web como cliente principal de correo electrónico. • Fomentar el uso de herramientas colaborativas como SharePoint, OneDrive y Teams. • Reducir prácticas ineficientes como el envío de documentos adjuntos por correo electrónico. • Mejorar la competencia digital del personal y medir el impacto real de la adopción de Office 365.		
Recursos necesarios	Mixto		
Servicios Colaboradores	Área de Transformación Digital Formación.		
Riesgos			
	Riesgo	Impacto	Medidas de mitigación
	Resistencia cultural al cambio	Medio	Comunicación clara y gamificación
	Baja participación en formación	Medio	Microcursos breves y flexibles
	Solapamiento con otros proyectos	Bajo-Medio	Coordinación con Modernización
Uso de Metodología	PM2		
Externalización	No (no se considera el apoyo del CAU como una externalización)		
¿Dispone de Presupuesto en esta anualidad?	No. Se hará con recursos propios.		
¿Contrato vigente?	Ya existe contrato vigente para las suscripciones asociadas.		
Responsable contratación	No es necesario contratación		

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	190/191	

Dependencias otros proyectos o de otros servicios:	Ninguna		
Cronología- Hitos	Hitos		2026
	Diagnostico Inicial		X
	Preparación		X
	Ejecución		X
	Medición y consolidación		X
Indicadores proyecto KPI's	Descripción		
	KPI	Medición	
	Uso de Outlook Web	% usuarios	
	Accesos OneDrive/SharePoint	Nº accesos	
	Formularios creados	Nº formularios	
	Formación realizada	Nº / %	
Indicadores éxito proyecto			
	Indicador	Medición	
	Uso de Outlook Web	≥ 50% usuarios	
	Reducción de adjuntos	–20% envíos	
	Satisfacción formación	≥ 80%	
	Adopción herramientas	Incremento sostenido	

Código Seguro De Verificación	KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	María Sánchez Sánchez - Vicesecretaria General Órgano de Apoyo Al Consejo de Gobierno	Firmado	26/03/2026 13:03:47	
Url De Verificación	https://sede.tenerife.es/verifirma/code/KJL58GZW1HwjUYq0GtRgMg			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).	Página	191/191	