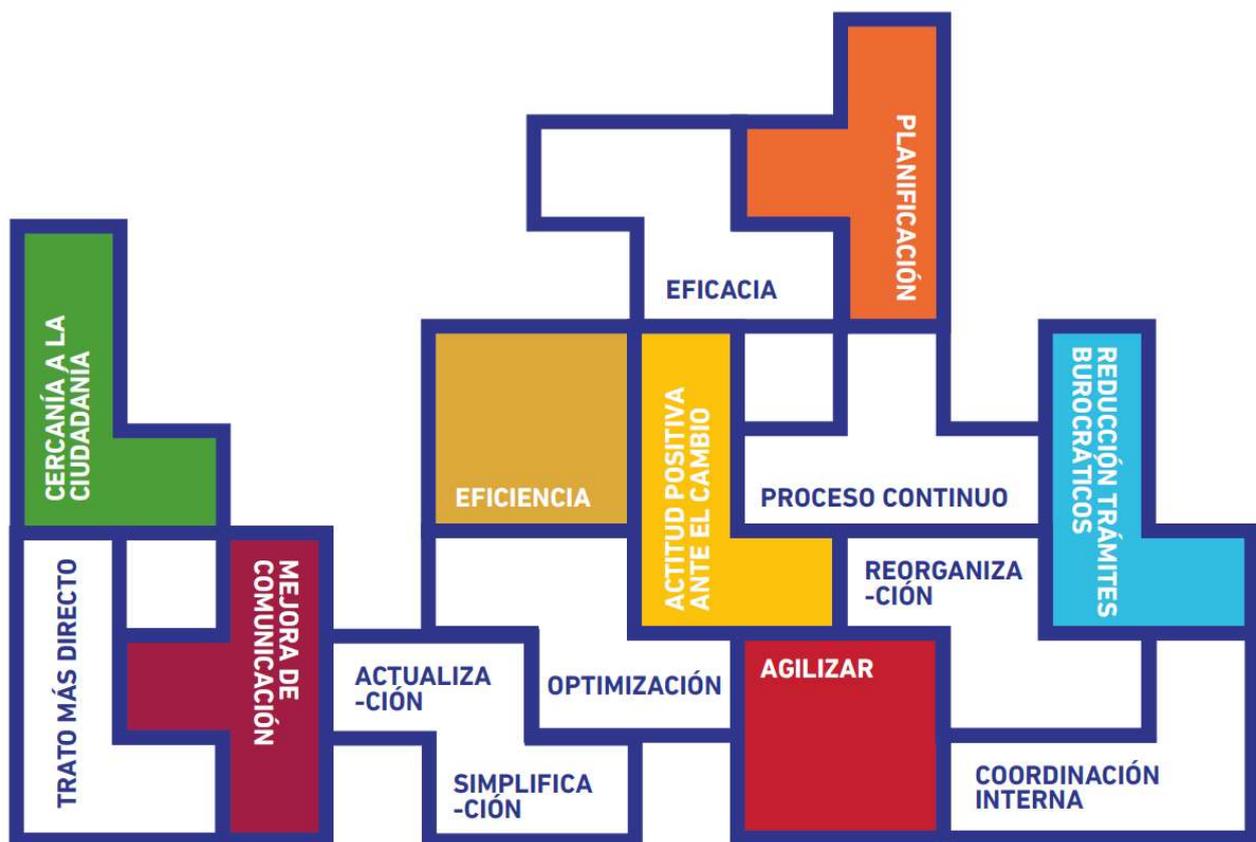




# Plan de Modernización del Cabildo de Tenerife 2020 - 2023

## Informe Anual de Resultados 2022



## ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
PLAN DE MODERNIZACIÓN	3
EVALUACIÓN 2022	3
<b>2. EVALUACIÓN 2022 – RESUMEN EJECUTIVO</b>	<b>4</b>
INDICADORES A NIVEL DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	4
<b>3. EVALUACIÓN 2022 – DETALLE</b>	<b>5</b>
RELACIÓN DE PROYECTOS	5
VISIÓN POR PROYECTOS	7
PRIORIDADES DE LOS PROYECTOS Y PROYECTOS CON RETRASO	28
<b>4. PROPUESTAS DE MEJORA Y/O MODIFICACIÓN</b>	<b>29</b>

# 1. Introducción



## Plan de modernización

El **Plan de Modernización del Cabildo de Tenerife 2020-2023** fue aprobado, en la sesión del Consejo de Gobierno Insular del 28 de julio de 2020, con el objetivo de impulsar en nuestra Corporación una Administración moderna, que utilice las nuevas tecnologías poniéndolas al servicio de la ciudadanía, y un gobierno abierto que luche contra la corrupción, evaluando las políticas públicas seguidas, sus efectos sobre la sociedad y la economía de la isla y que esté al servicio de las personas que quieren obtener mayor información sobre las actuaciones adoptadas en la institución insular.

En su definición, dentro del apartado **8.4 Seguimiento y evaluación**, se dejó establecida la necesidad de realizar su evaluación anualmente, elaborando un **informe anual de seguimiento y evaluación** con el siguiente contenido mínimo:

- Evaluación del grado de cumplimiento de los objetivos en base a los indicadores definidos.
- Evaluación del grado de ejecución de los proyectos previstos en el plan anual.
- Las propuestas de mejora y/o modificaciones al Plan de Modernización.



## Evaluación 2022

Con el objetivo de realizar el seguimiento y evaluación del Plan de Modernización del Cabildo de Tenerife 2020-2023, durante la anualidad 2022, se elabora el presente **Informe Anual de Resultados 2022**, atendiendo a una doble finalidad:

### Objetivos del Informe Anual de Resultados 2022

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

Recopilación de los principales puntos fuertes y áreas de mejora, experimentadas durante el periodo 2022, que ayudan a retroalimentar al Plan de Modernización para próximos ejercicios.



Rendición de  
cuentas

Mejora  
continua

## 2. Evaluación 2022 – Resumen ejecutivo



### Indicadores a nivel de Objetivos Estratégicos

En este apartado se muestra la evaluación para el 2022 de los indicadores generales del Plan de Modernización, recogidos en su apartado 10, y relacionados con el cumplimiento de sus Objetivos Estratégicos.

#### Resumen de Indicadores

Indicadores  
definidos

Indicadores medidos  
en 2020

Indicadores medidos  
en 2021

Indicadores medidos  
en 2022

12

9

10

10

Objetivo estratégico	Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Valor 2022	Diferencia 2021 vs 2022
OE1. Mejorar la calidad de los servicios públicos	Resultado de la encuesta de satisfacción a la ciudadanía	4,27/5	4,21/5	<b>4,30/5</b>	<b>2%</b>
	Número de quejas	199	256	<b>242</b>	<b>-5%</b>
	% de incidencias respecto a las solicitudes presentadas	0,89%	1,03%	<b>1,36%</b>	<b>33%</b>
OE2: Reducir los tiempos de tramitación	% de reducción del tiempo medio de tramitación	Se está trabajando en la mejora y consistencia de los datos de este indicador.			
	% reducción media de las cargas administrativas	Se está trabajando en la mejora y consistencia de los datos de este indicador.			
	Nº de procedimientos con medidas de simplificación	12	51	<b>56</b>	<b>9%</b>
OE3: Reducir las cargas administrativas	Nº de registros electrónicos (Sede)	39.947	40.225	<b>52.668</b>	<b>30%</b>
	Nº de notificaciones electrónicas (Enviadas)	13.042	25.061	<b>22.577</b>	<b>-9%</b>
OE4. Hacer transparente la actividad del Cabildo	Índice de Transparencia de Canarias *	10,00	9,81	<b>9,96</b>	<b>1%</b>
	Media del Sector Público Insular *	8,23	8,72	<b>9,07</b>	<b>4%</b>
OE5. Fomentar la participación y colaboración	Nº de personas en procesos participativos	1.652	6.244	<b>6.965</b>	<b>11%</b>
	Nº de procesos participativos	3	10	<b>20</b>	<b>100%</b>

(\*) Datos publicados en el 2020, 2021 y 2022 se corresponden con la evaluación del Comisionado de Transparencia de los ejercicios 2019, 2020 y 2021 respectivamente.

En algunos indicadores de los objetivos estratégicos se ha hecho una revisión de su fórmula de cálculo mejorando la calidad de los mismos viéndose modificado los datos de años anteriores.

### 3. Evaluación 2022 – Detalle

#### Relación de Proyectos

Código	Nombre	Línea de Actuación
P1.1	Sistema de Gestión de la Calidad	Línea 1
P1.2	Sugerencias y quejas	
P1.3	Cartas de servicio	
P1.4	Atención a la ciudadanía	
P1.5.1	Red Insular de Centros de Inclusión Digital (RICID)	
P1.5.2	Centro de Competencias Digitales de la EDUSI	
P1.6	Evaluación de la satisfacción de la ciudadanía	
P2.1	Catálogo de procedimientos	Línea 2
P2.2	Simplificación de procedimientos	
P2.3.1	Lenguaje y comunicación clara	
P2.4	Automatización de la tramitación	
P2.5	Sistema de gestión económica y financiera del Cabildo de Tenerife	
P2.6	Asesoría Jurídica	
P3.1.1	Portales de Internet	Línea 3
P3.1.2	App de ciudadanía	
P3.1.4	Accesibilidad en portales de Internet y Apps	
P3.2.1	Sede electrónica	
P3.2.4	Gestión electrónica de la representación	
P3.2.5	Notificaciones y comunicaciones electrónicas	
P3.2.6	Publicación electrónica de anuncios	
P3.3	Modelo de gestión documental	
P3.4-5-6	Gestión electrónica de Procedimientos, Subvenciones y Contratos	
P3.6.1	Racionalización de la contratación	
P3.7	Digitalización interna	
P3.8	Intercambio de documentos y datos	
P3.9.1	Entorno microinformático	
P3.9.2	Redes y servicios de comunicaciones	
P3.9.3	Servicios y aplicaciones	
P3.9.4	Almacenamiento de datos	
P3.9.6	Nube privada insular	
P3.10	Seguridad y protección de datos	
P4.1	Transparencia	Línea 4
P4.2	Participación y colaboración ciudadana	
P4.3	Datos abiertos y reutilización de activos	
P4.4	Ética pública y Buen Gobierno	
P4.5	Laboratorio de Innovación Pública de Tenerife	

P5.1	Oficina del dato	Línea 5
P5.2	Sistemas de Información Geográfica	
P5.3	Metodología de planificación	
P5.5.1	Plan de contratación	
P5.5.2	Plan normativo	
P5.6	Dirección participativa por objetivos	
P6.1	Gestión de Proyectos	Línea 6
P6.2.1	Planificación de las estructuras organizativas	
P6.2.2	Planificación de los espacios	
P6.3	Comunicación y colaboración interna	
P6.4	Buenas prácticas y mentorización	
P7.1	Gestión por competencias	Línea 7
P7.3	Plan de formación	
P7.4	Teletrabajo	
P7.5	Planificación estratégica de la gestión de RRHH	
P8.1.1	Modernización Municipal	Línea 8
P8.1.2	Oficina de Asistencia Integral a los Municipios	
P8.2.1	Modernización del Sector Público Insular	
P8.2.2	Cuadro de Mando Integral en el Sector Público Insular	
P8.3-4-5	Cooperación Cabildos, Gobierno de Canarias y otras Administraciones Públicas	



## Visión por proyectos

Se incluye a continuación una **ficha descriptiva** por cada uno de los proyectos ejecutados en 2022, que contiene las actuaciones realizadas, así como, una serie de indicadores medidos a lo largo de esta anualidad.

**En algunos indicadores de proyectos se ha hecho una revisión de su fórmula de cálculo mejorando la calidad de los mismos viéndose modificado los datos de años anteriores.**

### Resumen de Indicadores.

#### Línea 1: Mejora de los servicios públicos

##### Proyecto 1.1 Sistema de Gestión de la Calidad

<b>Actuaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Análisis del plan de mejora y memoria EFQM.</li> <li>▪ Formación y certificación de proyectos. <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tramitación contrato menor.</li> <li>▪ Formación de básica y avanzada PM2.</li> <li>▪ Certificación básica y avanzada PM2.</li> </ul> </li> <li>▪ Formación en Gestión de Servicios TIC. <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formación en Fundamentos ISO 20000.</li> <li>▪ Formación en Implantador ISO 20000.</li> <li>▪ Formación en Auditor ISO 20000.</li> </ul> </li> </ul>				
<b>Indicadores</b>	<b>Indicador</b>	<b>Valor 2020</b>	<b>Valor 2021</b>	<b>Valor 2022</b>	<b>Diferencia 2021 vs 2022</b>
	Número de certificaciones gestionadas	0	2 (*)	3 (**)	<b>33%</b>
	Número de personas certificadas			PM <sup>2</sup> Básico: 3 PM <sup>2</sup> Avanzado: 6 ISO 20.000 Fund.:20 ISO 20.000 Implant.:20 ISO 20.000 Auditor: 18	

(\*) Certificaciones que se disponen en 2021: Sello EFQM 200 y Sistema de Gestión de Accesibilidad Universal Aenor norma UNE 170001-2:2007.

(\*\*) Certificaciones que se disponen en el 2022: Sello EFQM 200, Sistema de Gestión de Accesibilidad Universal Aenor norma UNE 170001-2:2007 y Cartas de Servicio norma UNE 93200.

##### Proyecto 1.2 Sugerencias y quejas

<b>Actuaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Adjudicación del contrato basado que se especifica en el proyecto 1.4 Atención a la Ciudadanía denominado "OT para la implantación y parametrización de un CRM en el servicio de atención a la ciudadanía" se ha incluido el módulo quejas, sugerencias y reclamaciones integrado con el CRM.</li> <li>▪ Definición del flujo para la presentación de quejas y sugerencias.</li> </ul>				
<b>Indicadores</b>	<b>Indicador</b>	<b>Valor 2020</b>	<b>Valor 2021</b>	<b>Valor 2022</b>	<b>Diferencia 2021 vs 2022</b>
	Número de Sugerencias Presentadas	47	41	<b>64</b>	<b>56%</b>

Número de quejas	199	256	<b>242</b>	<b>-5%</b>
------------------	-----	-----	------------	------------

### Proyecto 1.3 Cartas de servicio

#### Actuaciones

- Constitución grupo de trabajo para la elaboración de la propuesta de carta de servicios.
- Aprobación y compromiso de todo el servicio con la carta de servicios.
- Automatización de los indicadores de la carta de servicios para su inclusión en el cuadro de mandos y en la página de transparencia del Cabildo.
- Aprobación de la carta de servicios por el órgano responsable y su publicación en el boletín.
- Obtención de la certificación para la carta de servicio: UNE 93200:2008.
- Difusión en medios de comunicación, redes y oficinas de la carta de servicios
- Consulta sobre el Borrador de la Carta de Servicios de Atención a la Ciudadanía en el Portal de Participación (<https://cabildoabierto.tenerife.es/legislation/processes/36/debate>) para recoger las sugerencias de la ciudadanía.

#### Indicadores

Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Valor 2022	Diferencia 2021 vs 2022
Número de servicios publicados en la carta de servicios			<b>12</b>	<b>100%</b>

### Proyecto 1.4 Atención a la ciudadanía

#### Actuaciones

- Adjudicación del contrato: "Servicio de Oficina Técnica para el diseño de nuevos servicios y procedimientos digitales para Atención a la Ciudadanía desde la experiencia de usuario/s y acciones de comunicación y marketing para dar a conocer dichos servicios, y los ya existentes, a la propia ciudadanía y empleados/as públicos del Cabildo Insular de Tenerife".
- Adjudicación del contrato: "Servicio de Oficina Técnica para la implantación y parametrización de una solución CRM Microsoft Dynamics 365, como eje centro del servicio de atención a la ciudadanía para la unificación y sistematización de los procesos relacionados con el soporte a la ciudadanía". Dentro de este contrato se llevó a cabo:
  - Análisis de la situación.
  - Migración de datos de interesados y representantes desde la aplicación de Registro al CRM.

#### Indicadores

Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Valor 2022	Diferencia 2021 vs 2022
Nº de Atenciones Presenciales	44.638	97.591	<b>80.067</b>	<b>-18%</b>
Tiempo Medio de espera en la atención presencial (min)	1,47 <sup>(*)</sup>	1,29	<b>0,41</b>	<b>-68%</b>
Tiempo Medio para una cita (días)	3	2	<b>2</b>	<b>0%</b>
Nº de Atenciones Telefónicas	99.338	95.251	<b>80.588</b>	<b>-15%</b>
Porcentaje de llamadas no atendidas	41%	14%	<b>17%</b>	<b>3%</b>
Nº de Atenciones Electrónicas	39.949	41.729	<b>58.106</b>	<b>39%</b>

(\*) Medida a partir de la implementación de la cita previa en Julio 2020

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

#### Actuaciones

- Aprobación de la adhesión de los Ayuntamientos a los proyectos RICID del Plan de Transformación Digital Municipal 2022.
- Adjudicación del contrato "Servicio de Oficina de Gestión de la Red Insular de Centros de Competencias Digitales".

### Proyecto 1.5.2 Centro de competencias digitales EDUSI

#### Actuaciones

- Firma Convenio Ayto Santa Cruz: Adenda al convenio S/C para incluir el centro 7 Islas
- Adjudicación del contrato "Servicio de Oficina de Gestión de la Red Insular de Centros de Competencias Digitales".

### Proyecto 1.6 Evaluación de la satisfacción de la ciudadanía

#### Actuaciones

- Adjudicación del contrato "Servicio de Oficina Técnica para la implantación y parametrización de una solución CRM Microsoft Dynamics 365, como eje centro del servicio de atención a la ciudadanía para la unificación y sistematización de los procesos relacionados con el soporte a la ciudadanía.
- Envío de las encuestas segmentadas por canal: presencial, telefónico y sede electrónica.

Indicadores	Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Valor 2022	Diferencia 2021 vs 2022
	Valoración de la atención recibida		4,55/5	4,5/5	<b>4,5/5</b>
Valoración positiva de la puntualidad de la cita		92%	94%	<b>92%</b>	<b>-2%</b>
Usuarios que nos aprueban en valoración (5-3)		92%	94%	<b>95%</b>	<b>1%</b>

## Línea 2: Simplificación Administrativa

### Proyecto 2.1 Catálogo de procedimientos

- |                    |  |
|--------------------|--|
| <b>Actuaciones</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Eliminación de procedimientos obsoletos o no considerados como tales (trámites).</li> </ul> |
|--------------------|--|

### Proyecto 2.2 Simplificación de procedimientos

- |                    |  |
|--------------------|--|
| <b>Actuaciones</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Adjudicación del contrato "Simplificación y racionalización de procedimientos del Cabildo de Tenerife y cargas administrativas".</li> </ul> |
|--------------------|--|

Indicadores	Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Valor 2022	Diferencia 2021 vs 2022
	Número de procedimientos con medidas de simplificación	12	51	56	10%

### Proyecto 2.3.1 Lenguaje y comunicación clara

- |                    |   |
|--------------------|---|
| <b>Actuaciones</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinación de criterios para la selección de trámites.</li> <li>Selección de los trámites a diseñar en lenguaje claro.</li> <li>Avance del trabajo de ajuste de los trámites a Lenguaje Claro.</li> <li>Elaboración informe seguimiento: Diagnóstico y elección de trámites y pilotaje.</li> <li>Presentación a los equipos de las áreas los procedimientos adaptados de Beca y Transporte.</li> <li>Testeo con personas canarias, jóvenes y mayores.</li> <li>Diseño y preparación de la formación.</li> <li>Formación dirigida a los equipos de las áreas a las que corresponden los procedimientos de Becas y Transporte.</li> <li>Redacción de una Guía sobre Lenguaje y Comunicación Clara: Decálogo de lenguaje claro.</li> <li>Desarrollo de experiencias piloto en los procedimientos de becas y en la tramitación de los bonos de transporte.</li> </ul> |
|--------------------|---|

### Proyecto 2.4 Automatización de la tramitación

- |                    |   |
|--------------------|---|
| <b>Actuaciones</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis de la situación actual respecto a la emisión de certificados de cumplimiento de obligaciones tributarias de la corporación.</li> <li>Análisis de la situación actual respecto a la gestión de tasas PTEOR.</li> </ul> |
|--------------------|---|

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

- |                    |   |
|--------------------|---|
| <b>Actuaciones</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Estudio, análisis y definición de las principales características de la herramienta de gestión económica a implantar.</li> <li>Estudio de otros casos de éxito en la implantación y uso de herramientas de gestión económica.</li> <li>Análisis de las diferentes herramientas de gestión económica existentes.</li> <li>Análisis y preparación de la licitación del sistema de gestión económica y financiera del Cabildo de Tenerife.</li> </ul> |
|--------------------|---|

## Proyecto 2.6 Asesoría Jurídica

### Actuaciones

- Análisis de las funciones de la Asesoría Jurídica.
- Análisis de las distintas formas en las que se traduce la función de asesoramiento jurídico.
- Diagnóstico: Análisis y valoración de la función de asesoramiento jurídico en el año 2020 y 2021.

## Línea 3: Administración electrónica

### Proyecto 3.1.1 Portales de Internet

### Actuaciones

- Adjudicación del contrato basado "P3.1.1 Rediseño y cambio tecnológico del portal Corporativo".
- Adjudicación del contrato basado "Servicio de Oficina Técnica para el diseño de nuevos servicios y procedimientos digitales para Atención a la Ciudadanía desde la experiencia de usuario/s y acciones de comunicación y marketing para dar a conocer dichos servicios, y los ya existentes, a la propia ciudadanía y empleados/as públicos del Cabildo Insular de Tenerife".

### Proyecto 3.1.2 App de ciudadanía

### Actuaciones

- Análisis y valoración del conjunto de aplicaciones del Cabildo de Tenerife a integrar dentro de la aplicación lanzadera.
- Listado de las Apps del Sector Público Insular a integrar en la aplicación lanzadera del Cabildo.
- Análisis funcional de la aplicación lanzadera.
- Análisis técnico de la aplicación lanzadera.

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

### Actuaciones

- Creación de la Unidad Responsable de Accesibilidad (URA).
- Tramitación del encargo a SINPROMI.
- Elaboración del plan de acción.
- Auditoría de accesibilidad completa obligatoria: validar el grado de cumplimiento de la accesibilidad de las páginas dentro de un proceso de revisión exhaustiva de accesibilidad de sitios web. (9 ayuntamientos).
- Creación, revisión y actualización de la declaración de accesibilidad. (9 ayuntamientos).
- Elaboración de los informes anuales de revisión de accesibilidad y remisión al Observatorio de Accesibilidad Web. (9 ayuntamientos más 1 entidad del sector público dependiente).
- Realización de acciones de concienciación y formación.

### Indicadores

Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Valor 2022	Diferencia 2021 vs 2022
Media de la evaluación de accesibilidad de los portales de los ayuntamientos			5,47/10	100%

### Proyecto 3.2.1 Sede electrónica

### Actuaciones

- Adjudicación del contrato "Servicio de mejora de la Sede Electrónica y APP".

### Indicadores

Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Valor 2022	Diferencia 2021 vs 2022
Personas con medios de identificación y autenticación	19.317	46.051	35.991	-21%
Documentos firmados electrónicamente	207.630	243.281	251.554	3%

Registros electrónicos vs totales	64,40%	70,32%	<b>74,20%</b>	<b>4%</b>
-----------------------------------	--------	--------	---------------	-----------

### Proyecto 3.2.5 Notificaciones y comunicaciones electrónicas

<b>Actuaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contratación del CIE para el Cabildo.</li> <li>▪ Pruebas desde el gestor de expediente corporativo.</li> <li>▪ Estudio y redacción de la Instrucción reguladora de las notificaciones en papel automatizadas.</li> <li>▪ Configuración de Notific@, centro de impresión y ensobrado (CIE) y servicios postales (SICER).</li> <li>▪ Realizadas pruebas de integración desde Notific@ de las notificaciones automatizadas.</li> <li>▪ Configuración y pruebas Oficina Virtual de Correos.</li> <li>▪ Elaboración de manuales y videos.</li> <li>▪ Preparación soporte a usuarios.</li> </ul>				
	<b>Indicadores</b>	<b>Indicador</b>	<b>Valor 2020</b>	<b>Valor 2021</b>	<b>Valor 2022</b>
	Nº de notificaciones electrónicas enviadas	13.042	25.061	<b>22.577</b>	<b>-9%</b>
	Notificaciones electrónicas accedidas vs enviadas	73%	73%	<b>77%</b>	<b>4%</b>

### Proyecto 3.2.6 Publicación electrónica de anuncios

<b>Actuaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Análisis de situación, estudio y definición de un modelo transitorio de gestión electrónica de publicación de anuncios.</li> <li>▪ Eliminación del tablón de anuncios físico (en papel) y puesta en producción del tablón de anuncios electrónico.</li> <li>▪ Instrucción de 29 de diciembre de 2022, relativa a la implantación del tablón de anuncios electrónico.</li> </ul>
--------------------	--

### Proyecto 3.3 Modelo de gestión documental

<b>Actuaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Desde la jefatura de proyecto no se han reportado avances.</li> </ul>
--------------------	--

### Proyecto 3.4-5-6 Gestión electrónica de Procedimientos, Subvenciones y Contratos

<b>Actuaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Incorporación de trámites a realizar electrónicamente en el gestor             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Desarrollo de la práctica de notificaciones en papel a través de Notific@. Pendiente para puesta en uso de la publicación de la correspondiente norma.</li> </ul> </li> <li>▪ Contratación del mantenimiento y soporte del gestor de expedientes.</li> <li>▪ Incorporación de nuevas tipologías (procedimientos) de expedientes para su tramitación electrónica en el gestor:             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Incorporar tipologías de expedientes comunes con ejecución de gastos (contratos, encomiendas, encargos, ...).</li> <li>▪ Incorporar los primeros procedimientos de gestión de personal del Cabildo de Tenerife.</li> <li>▪ Incorporar procedimientos con tasas del área de carreteras.</li> </ul> </li> <li>▪ Incorporación de nuevas integraciones con otros sistemas.             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analizar la viabilidad de incorporar automáticamente la documentación presentada en la PLACSP al gestor.</li> </ul> </li> <li>▪ Mejoras en el core del gestor (gestión de tareas, expedientes y documentos).</li> <li>▪ Instrucción en materia de uso del gestor de expedientes en la tramitación electrónica de nuevos procedimientos. Se establece la obligatoriedad de tramitar de forma íntegra los expedientes través del gestor electrónico de expedientes de los siguientes procedimientos: Contratos, Encargos a medios propios, Convenios, Aportaciones genéricas a entidades dependientes, Aportaciones</li> </ul>
--------------------	---

específicas a entidades dependientes, Cuotas de participación, Planes, programas y transferencias de crédito de capítulo IV y VII, Pago de tributos y precios públicos, Pago de aranceles e Indemnizaciones por razón del servicio.					
Indicadores	Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Valor 2022	Diferencia 2021 vs 2022
	Procedimientos en el Gestor de Expedientes	87	105	<b>169</b> (*)	<b>61%</b>
	Expedientes en el Gestor de Expedientes	20.934	23.360	<b>28.942</b>	<b>24%</b>
	Procedimientos de subvenciones en el Gestor de Expedientes	28	56	<b>60</b> (*)	<b>7%</b>
	Expedientes de subvenciones en el Gestor de Expedientes	13.139	2.721	<b>4.209</b>	<b>55%</b>
	Contratos menores en el Gestor de Expedientes	1.370	6.164	<b>4.017</b>	<b>-35%</b>

(\*) El 17 de enero del 2022 se ha añadido un evento que captura la fecha de habilitación del procedimiento por lo que se ha mejorado la definición de la consulta.

### Proyecto 3.6.1 Racionalización de la contratación

Indicadores	Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Valor 2022	Diferencia 2021 vs 2022
	Actuaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acuerdos marco celebrados (aprobados):               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Suscripción de la póliza de seguro colectivo de vida y accidentes del Cabildo y otros Entes del SPI.</li> <li>▪ Suministro de distintos tipos de autobombas forestales.</li> </ul> </li> <li>▪ Acuerdos marco en vigor:               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Suministro de combustible para el Cabildo y entidades del Sector Público Insular.</li> <li>▪ Suministro de material de oficina ordinario e informático no inventariable.</li> <li>▪ Consultoría de negocio y legal, y consultoría y desarrollo de proyectos en TIC, Sociedad de la Información y Territorios Inteligentes.</li> </ul> </li> <li>▪ Acuerdos marco de la AGE a los que está adherido el Cabildo:               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Suministro de impresoras, equipos multifuncionales y escáneres.</li> <li>▪ Suministro de servidores, sistemas de almacenamiento, software de infraestructura.</li> </ul> </li> </ul>			
	Número de acuerdos marco celebrados (*)		2	<b>2</b>	<b>0%</b>

(\*) Información del 2022 proporcionada por los servicios del Cabildo de Tenerife.

### Proyecto 3.7 Digitalización interna

Actuaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Especificación de requisitos funcionales y bases para la regulación del Expediente electrónico de personal en el CIT.</li> <li>▪ Especificación de requisitos funcionales para el Registro de Personal del Cabildo de Tenerife.</li> <li>▪ Elaboración del documento base de trabajo para elaborar los requisitos funcionales para la implantación del archivo digital de la documentación de Recursos Humanos en el CIT.</li> </ul>
-------------	---

Indicadores	Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Valor 2022	Diferencia 2021 vs 2022
	Número de comunicaciones internas (*)	55.136	73.154	<b>67.730</b>	<b>-7%</b>

(\*) Se ha modificado la fórmula de cálculo sumando las comunicaciones realizadas en el gestor de expedientes a las realizadas por GEISER.

### Proyecto 3.8 Intercambio de documentos y datos

<b>Actuaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se han realizado tareas ordinarias de alta del consumo de nuevos servicios ofrecidos en la plataforma de intermediación de la AGE, integración de los servicios para su intermediación automática desde el gestor de expedientes y gestión de alta o baja de usuarios de los servicios de intermediación.</li> </ul>				
Indicadores	Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Valor 2022	Diferencia 2021 vs 2022
	Intermediación de documentos y datos (*)	43.607	40.699	<b>46.900</b>	<b>15%</b>

(\*) Se ha modificado la fórmula de cálculo sumando las intermediaciones realizadas en el gestor de expedientes junto con las del cliente ligero.

### Proyecto 3.9.1 Entorno Microinformático

<b>Actuaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Licitación y suministro de un pequeño conjunto de equipo (PCs y Thin Clients para disponer de equipos para nuevos usuarios y pruebas para entorno de teletrabajo).</li> <li>Suministro y puesta en servicio del Contrato Basado de Impresión.</li> <li>Licitación del Contrato Basado para la compra Thin Clients.</li> <li>Implantación conjunto equipos que se usaron en los puestos flotantes.</li> <li>Puntos de Información en las oficinas del CSC, para ofrecer acceso a internet y a los servicios del CIT al ciudadano.</li> </ul>				
Indicadores	Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Valor 2022	Diferencia 2021 vs 2022
	Número de equipos renovados en puesto de usuario			<b>612</b>	<b>100%</b>
	Número de puestos que usan clientes ligeros			<b>32</b>	<b>100%</b>

### Proyecto 3.9.2 Redes y servicios de comunicaciones

<b>Actuaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suministro de hardware de Red 2020.</li> <li>Integración con el Sistema de Comunicaciones del CECOPIN.</li> <li>Renovación de electrónica de red.</li> <li>Conexión de sedes remotas (del CIT, que no disponían de conexión o lo hacían a través de enlaces antiguos o de muy poca capacidad) a la red corporativa.</li> <li>Adecuación y replanteo de la electrónica de red y el cableado de distribución en el edificio alcalde Mandillo.</li> </ul>				
--------------------	---	--	--	--	--

### Proyecto 3.9.3 Servicios y aplicaciones

#### Actuaciones

- Actualización aplicación Séneca y sistema audiovisual del Salón de Plenos.
- Soporte de hardware de servidores Ceph.
- Ampliación del número de servidores Simplivity de 2021.
- Ampliación del número de servidores Simplivity y almacenamiento de 2022.
- Soporte en la definición de la nueva arquitectura Business Intelligence.
- Definición de nueva distribución Linux Corporativa.
- Puesta a punto CPD de respaldo Torre Azul.
- Implantación de software automatización de inventario de red.

### Proyecto 3.9.4 Almacenamiento de datos

#### Actuaciones

- Implantación de la nueva arquitectura SGBD Oracle.
- Consolidación y alta disponibilidad en SGBD POSTGRESQL.
- Consolidar NAS.

Indicadores	Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Valor 2022	Diferencia 2021 vs 2022
	Número de bases de datos de aplicaciones migradas a la nueva arquitectura y versión de PostgreSQL			10	100%
	Número de servidores NAS antiguos migrados a la nueva NAS consolidada.			5	100%

### Proyecto 3.9.6 Nube privada insular

#### Actuaciones

- Suministro e instalación de equipamiento para los racks y de cableado para la mejora de la Sala 101 del D-ALiX.
- Licitación por Contrato Basado del correspondiente Hardware y Software para virtualización. Suministro en un proyecto piloto.
- Integración entidades del SPI y ayuntamientos en el CPD del CIT (Sala 101 del D-ALiX), trasladando sus servidores a dicho CPD.
- Mejoras en web y sedes de Ayuntamientos (actualización del software usado, mejora de los recursos de los servidores que las alojan, etc.).

Indicadores	Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Valor 2022	Diferencia 2021 vs 2022
	Número de entidades que hacen uso del suelo técnico del D-ALIX			5	100%
	Número de ayuntamientos que hacen uso del servicio de copias			1	100%
	Número de servicios disponibles en la nube privada insular			4	100%

	Número de incidencias generadas por los ayuntamientos en relación a estos servicios	<b>181</b>	<b>100%</b>
--	---	------------	-------------

### Proyecto 3.10 Seguridad y protección de datos

<b>Actuaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contratación del soporte WAF.</li> <li>▪ Contratación e implantación de la herramienta de doble factor de autenticación.</li> <li>▪ Piloto de herramienta de despliegue automático</li> <li>▪ Prórroga del contrato de Adecuación Normativa de Seguridad con Telefónica.</li> <li>▪ Prórroga del contrato de ampliación de capacidad de copias de seguridad.</li> <li>▪ Borrador de la licitación de Acuerdo Marco del DPD.</li> </ul>				
<b>Indicadores</b>	<b>Indicador</b>	<b>Valor 2020</b>	<b>Valor 2021</b>	<b>Valor 2022</b>	<b>Diferencia 2021 vs 2022</b>
	Madurez del Esquema Nacional de Seguridad	37%	45%	<b>65%</b>	<b>20%</b>
	Cumplimiento del Esquema del Nacional de Seguridad	46%	57%	<b>78%</b>	<b>21%</b>

## Línea 4: Gobierno Abierto

### Proyecto 4.1 Transparencia

<b>Actuaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aprobación del Inventario de Información Pública.</li> <li>▪ Publicación del inventario de indicadores en el portal de transparencia.</li> <li>▪ Publicación de los indicadores voluntarios en el portal de transparencia.</li> <li>▪ Desarrollo de evolutivos del portal de transparencia.</li> <li>▪ Puesta a disposición de portal web de transparencia de las Entidades Sector Público (ESP).</li> <li>▪ Soporte técnico y funcional a las entidades del ESP.</li> <li>▪ Adjudicación del Contrato Basado Servicio de evolución de herramientas de administración electrónica y adaptación al SPI.</li> <li>▪ Mejoras y evolutivos de usabilidad y accesibilidad en el portal de transparencia</li> </ul>				
	<b>Indicadores</b>	<b>Indicador</b>	<b>Valor 2020</b>	<b>Valor 2021</b>	<b>Valor 2022</b>
	Número de accesos de la web de Transparencia por parte de la ciudadanía	11.073	30.726	<b>41.492</b>	<b>35%</b>
	Número de entidades del sector público incorporadas en el Portal de Transparencia Corporativo		13	<b>19</b>	<b>46%</b>

### Proyecto 4.2 Participación y colaboración ciudadana

<b>Actuaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formación de un equipo de trabajo adecuado al proyecto según perfiles solicitados para la Oficina Insular de Participación Ciudadana.</li> <li>▪ Adjudicación, diseño y planificación del proceso participativo para la Elaboración de la Estrategia Insular de Participación Ciudadana.</li> <li>▪ Adjudicación del contrato “Servicio de soporte de la Plataforma de Participación” <a href="http://cabildoabierto.tenerife.es">cabildoabierto.tenerife.es</a>.</li> <li>▪ Mejora en el cumplimiento de la protección de datos personales y del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) de la plataforma de participación <a href="http://cabildoabierto.tenerife.es">cabildoabierto.tenerife.es</a>.</li> <li>▪ Publicación de consultas: nuevas consultas en <a href="http://cabildoabierto.tenerife.es">cabildoabierto.tenerife.es</a>.</li> <li>▪ Gestión de subvenciones para el refuerzo del asociacionismo.</li> <li>▪ Organización y celebración del I Encuentro Insular con Entidades Vecinales de Tenerife.</li> <li>▪ Colaboración con otras entidades en la organización y celebración del III Congreso Regional de Entidades Vecinales de Canarias.</li> <li>▪ Ejecución de acciones en formación, y proyectos relacionados con la subvención de inclusión activa de la ciudadanía.</li> <li>▪ Prestación del servicio de asesoramiento, información y orientación en: gestión del voluntariado, gestión asociativa (jurídica- administrativa, subvenciones, captación de recursos, Objetivos de Desarrollo Sostenible, etc.), gestión de proyectos y voluntariado corporativo.</li> <li>▪ Organización y ejecución de campañas para difundir la labor de las entidades de voluntariado y captar recursos: centros educativos, empresas, recaudación de fondos, voluntariado en línea, voluntariado corporativo, etc.</li> <li>▪ Organización y ejecución de encuentros entre las entidades de voluntariado y las personas voluntarias; encuentros con las empresas para fomentar el voluntariado corporativo; encuentros con los centros educativos para la educación en valores; otorgamiento de premios y distinciones al voluntariado y la solidaridad a: personas voluntarias, entidades de voluntariado, empresas, centros educativos y administraciones públicas.</li> <li>▪ Integración de entidades de voluntariado en el programa de «Transformación digital: voluntariado en línea (Herramientas colaborativas).</li> <li>▪ Mejora de la red de espacios, equipamiento, servicios y recursos, a través del Centro Insular de Entidades de Voluntariado, y las oficinas del norte (Puerto de La Cruz), del sur (San Isidro Granadilla), y Centro de Entidades de Voluntariado de Añaza.</li> <li>▪ Gestión de subvenciones para el fomento de la participación ciudadana dirigida a ayuntamientos.</li> </ul>
--------------------	---

- Realización de las reuniones anuales con la Mesa Insular LGBTIQ+ y de las acciones colaborativas/participativas que correspondan con los colectivos que la forman.
- Ejecución de las acciones consensuadas con los colectivos de la Mesa Insular LGBTIQ+ en el proceso de presupuesto participado de 2021, bien a través de líneas de subvención u otros medios.
- Gestión de subvenciones para actividades recreativas inclusivas, destinadas a la infancia y adolescencia (2023). Se incluye criterio de valoración para proyectos con acciones participativas para la recogida de propuestas y toma de decisiones conjuntas.
- Evaluación final (participativa) del Plan Insular de Infancia y Adolescencia 2018-2021 (ampliado a 2022).
- V Encuentro de Consejos Municipales de Infancia y Adolescencia de Canarias.
- Creación y desarrollo del grupo motor del Foro Social Insular de la Infancia y la Adolescencia.
- Gestión del Consejo Insular de participación Infantil de los centros de acogimiento residencial.
- Gestión del Proyecto Insular de apoyo a la red de ludotecas municipales de Tenerife a través de las comisiones de participación infantil.
- Puesta en marcha de las comisiones de trabajo de partición infantil de la Red de Centros de día.
- Gestión del proyecto de participación infantil @conmivozymisderechos con centros escolares.
- Realización de las reuniones anuales con la Mesa Insular de Pueblo Gitano y de las acciones colaborativas/participativas que correspondan con los colectivos que la forman.
- Realización de las reuniones anuales con la Mesa de trabajo para la participación de las entidades de personas migrantes en las acciones participativas para fomentar la inclusión social y de las acciones participativas correspondientes.
- Creación de redes de entidades de personas migrantes.
- Gestión y celebración del Encuentro Tenerife Migrante. Se incluye organización de forma colaborativa con entidades relacionadas y evaluación de resultados de forma participativa.
- Creación de la Mesa Insular del Pueblo Saharaui y realización de las reuniones anuales con la Mesa Insular de Pueblo Gitano y de las acciones colaborativas/participativas que correspondan con los colectivos que la forman.
- Adjudicación de la contratación para la evaluación del MEIPC.
- Dinamización de las redes sociales digitales.
- Realización de las acciones de comunicación, publicidad relacionados con la participación y colaboración ciudadana.

	Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Valor 2022	Diferencia 2021 vs 2022
<b>Indicadores</b>	Número de instituciones/entidades beneficiarias de las acciones de fomento de la participación y colaboración ciudadana incluyendo las del fomento del asociacionismo y voluntariado			172	100%
	Número de personas beneficiarias de las acciones de fomento de la participación y colaboración ciudadana incluyendo las del fomento del asociacionismo y voluntariado			3.259	100%

### Proyecto 4.3 Datos abiertos y reutilización de activos

- |                    |  |
|--------------------|--|
| <b>Actuaciones</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración del plan de apertura de nuevos conjuntos de datos.</li> <li>• Portal de Datos Abiertos del Cabildo de Tenerife:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Módulos básicos y usuarios internos.</li> <li>○ Módulos búsquedas, API.</li> </ul> </li> </ul> |
|--------------------|--|

- Módulos visualización y análisis para externos.
- Módulos integración de datos y SPARQL.
- Módulos relación con usuarios externos.
- Apoyo a las diferentes entidades y servicios del Cabildo para la apertura de sus conjuntos de datos.
- Apoyo a los Municipios adscritos a la línea de datos abiertos del Plan de Modernización Municipal
- Propuesta de campaña de difusión interna al Cabildo de Tenerife sobre la importancia de los datos abiertos.
- Campaña de difusión externa (Redes Sociales) del portal de datos abiertos y convocatoria de concursos para incentivar la cultura de reutilización de los datos.

#### Proyecto 4.4 Ética pública y Buen Gobierno

##### Actuaciones

- Aprobación de Plan de Medidas Antifraudes.
- Análisis del mercado sobre herramientas de diagnóstico más adecuada al CIT.
- Informe sobre la situación de la Ética Pública, el Buen Gobierno y la Responsabilidad Social Corporativa en la actualidad en el Cabildo de Tenerife.
- Propuesta de Diagnóstico de la Ética Pública, el Buen Gobierno y la Responsabilidad Social Corporativa en el Cabildo de Tenerife con el equipo de profesionales del CIT que intervienen de asesores.

#### Proyecto 4.5 Laboratorio de Innovación Pública de Tenerife

##### Actuaciones

- Mejora de la gestión de la alimentación en los centros del IASS.
  - Diseño y planificación.
  - Metodología y planificación de los procesos.
  - Estándares de calidad de la comida en los centros del IASS.
  - Informes finales propuestas de mejora.
- Nuevo modelo de atención a la ciudadanía.
  - Diseño y planificación.
  - Diagnóstico.
  - Proceso participativo de ideación de nuevo modelo.
  - Propuesta de acciones de mejora de la Sede Electrónica/web.
- Lectura y lenguaje claro.
  - Diseño y planificación.
  - Diagnóstico y elección de pilotajes.
  - Pilotajes, formación y guía.
  - Jornadas de presentación guía. Evaluación y puesta de continuación.
- Metodología para la elaboración de planes de modernización municipales.
  - Diseño y planificación.
  - Primer borrador de la guía.
  - Entrega de la guía definitiva y del Plan de Modernización La Matanza.
  - Seminario AAPP locales y propuesta de continuación.
- Nuevos modelos de atención virtual a mujeres víctimas de Violencia de Género.
  - Diseño y planificación del diagnóstico.
  - Modelos de instrumentos y avances del diagnóstico.
  - Análisis de resultados preliminares.
  - Informe final con propuesta del nuevo modelo de atención virtual.

## Línea 5: Dirección por objetivos

### Proyecto 5.1 Oficina del dato

#### Actuaciones

- Elaboración de propuesta de regulación del dato.
- Estructuración de la gobernanza y reuniones para determinar la inclusión del modelo de gobernanza del dato en el modelo de gobernanza del plan de modernización.
- Gestión de la encomienda a la Oficina de planificación y coordinación estratégica por parte del Consejo de Gobierno para la elaboración de la Estrategia del dato.
- Contactos con empresas y con unidad de participación para iniciar proceso participativo de cara a recoger la información necesaria relacionada con la gobernanza del dato y sobre la cual apoyar la estrategia del dato.
- Cursos de gobierno del dato.

### Proyecto 5.2 Sistemas de información geográfica

#### Actuaciones

- Puesta en producción del gestor de activos georreferenciados VENTE 2.0: Visor de Equipamiento en la Naturaleza de Tenerife.

### Proyecto 5.3 Metodología de planificación

#### Actuaciones

- Soporte Funcional de la Agenda 2030 – Lote 1:
  - Firma del contrato.
  - Localización de ODS en la isla de Tenerife.
  - Resolución del contrato.
- Definición del marco metodológico de elaboración de indicadores para la planificación estratégica insular (formalización como documentos).
- Participación en jornadas de divulgación de los ODS organizadas por el Área de Acción Exterior en colaboración con la CONGCA.
- Organización y participación en unas jornadas de divulgación de los ODS y las estrategias estatal, canaria e insular y de buenas prácticas en la implementación de los ODS.

### Proyecto 5.5.1 Plan de contratación

#### Actuaciones

- Solicitud de información sobre expedientes de contratación a iniciar en 2022 a los servicios gestores.
- Recopilación y tratamiento de la información recibida y elaboración de la propuesta del Plan Anual de Contratación 2022.
- Aprobación del Plan Anual de Contratación.
- Publicidad y difusión del Plan Anual de Contratación Aprobado: portal de transparencia, boletines oficiales, intranet, comunicaciones a los ayuntamientos de la isla y al Sector Público Insular.

#### Indicadores

Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Valor 2022	Diferencia 2021 vs 2022
Número de contrataciones centralizadas indicadas en el Plan Anual		8	11	37%

### Proyecto 5.5.2 Plan normativo

#### Actuaciones

- Elaboración, aprobación y publicación del Plan Anual Normativo del 2023 del Cabildo de Tenerife.
- Solicitud de propuestas de aprobación y/modificación de ordenanzas y/o reglamentos insulares a todas las Áreas y Servicios de la Corporación.
- Preparación del expediente y elevación a la Comisión Plenaria y al Pleno.
- Publicación en el Portal de Transparencia.
- Seguimiento Plan normativo 2022 del Cabildo Insular de Tenerife.

### Proyecto 5.6 Dirección participativa por objetivos

#### Actuaciones

- Contrato: Elaboración e implantación de una metodología de dirección por objetivos.
- Aprobado el diseño de la metodología propuesto.
- Planificada la implantación de la metodología.

## Línea 6: Innovación organizativa

### Proyecto 6.1 Gestión de proyectos

<b>Actuaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Redacción y aprobación del informe de evaluación anual de los proyectos del 2021.</li> <li>▪ Elaboración y aprobación de los PGP del 2022.</li> <li>▪ Elaboración y aprobación del Plan Anual de Proyectos 2022.</li> <li>▪ Configuración de las herramientas con los proyectos del 2022.</li> <li>▪ Licitación y adjudicación del contrato Oficina de Gestión de Proyectos.</li> <li>▪ Formación de gestión de proyectos y gestión del cambio.             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Formación de los jefes de Proyecto y Responsables en la herramienta que soporta la metodología de gestión de los Proyectos.</li> </ul> </li> <li>▪ Evaluación intermedia de la ejecución de los proyectos del 2022.</li> <li>▪ Apoyo a los jefes de proyectos para realizar la gestión de proyectos a través de las herramientas.</li> <li>▪ Mejora de la metodología y herramientas de gestión de proyectos.</li> </ul>
--------------------	--

Indicadores	Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Valor 2022	Diferencia 2021 vs 2022
	Número de proyectos activos en la herramienta de gestión			<b>179</b>	<b>100%</b>
	Número de usuarios activos en las herramientas			<b>198</b>	<b>100%</b>

### Proyecto 6.2.1 Planificación de las estructuras organizativas

<b>Actuaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informe propuesta contratación externa análisis de puestos.</li> </ul>
--------------------	---

### Proyecto 6.2.2 Planificación de los espacios

<b>Actuaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Diseño de nuevos espacios:             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Definición de las tipologías de puestos de trabajo.</li> <li>▪ Definición de las dotaciones mínimas por tipologías (equipamiento, instalaciones y mobiliario de los puestos).</li> <li>▪ Definición de los ratios por tipologías de espacios.</li> <li>▪ Definición del mobiliario tipo válido para acuerdo Marco.</li> </ul> </li> </ul>
--------------------	--

### Proyecto 6.3 Comunicación y colaboración interna

<b>Actuaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Propuesta de mejora de la comunicación grupal entre los equipos de trabajo en las unidades organizativas.</li> <li>▪ Elaboración de los requisitos funcionales del espacio colaborativo interno.</li> <li>▪ Elaboración de los requisitos funcionales necesarios para la mejora de la Intranet Corporativa.</li> <li>▪ Elaboración de los requisitos funcionales necesarios para la mejora de los servicios que se prestan a los empleados y empleadas en la gestión de las prestaciones sociales, ayudas de estudio, solicitudes diversas.</li> <li>▪ Elaboración de los requisitos funcionales de la gestión del conocimiento compartido.</li> <li>▪ Tramitación de un contrato para el análisis funcional y técnico de la intranet colaborativa.</li> <li>▪ Análisis y diseño técnico de las mejoras de la intranet colaborativa.</li> <li>▪ Desarrollo e Implantación de una metodología de trabajo colaborativo a través de la conformación de equipos multidisciplinares de diferentes Áreas.</li> </ul>
--------------------	---

## Proyecto 6.4 Buenas prácticas y mentorización

### Actuaciones

- Elaboración y aprobación del programa de intercambio de valores.
- Propuesta del programa de intercambio de valores: 2022-2023.
- Programa de Buenas Prácticas corporativas dirigidas a la sociedad, a las personas como clientes (externos e internos), a los procesos, y que inicialmente contendrá las buenas prácticas que ya se estén desarrollando de manera aislada en las diferentes Áreas del Cabildo de Tenerife. Incluye la Elaboración de las bases del Primer Concurso de Buenas Prácticas en el Cabildo de Tenerife.
- Diagnóstico de las buenas prácticas implementadas en el CIT y su SPD.
- Diseño del Programa de Mentoring.

## Línea 7: Gestión del talento

### Proyecto 7.1 Gestión por competencias

- Actuaciones**
- Borrador de Diccionario de Competencias.

### Proyecto 7.3 Plan de formación

- Actuaciones**
- Elaboración y aprobación del plan de formación.
  - Formación a las jefaturas de Servicio para crear e implantar un nuevo Modelo de liderazgo que las capacite para liderar el cambio hacia una cultura organizacional basada en la mejora continua. Se han llevado a cabo las siguientes acciones formativas:
    - Gestión emocional en el liderazgo.
    - Competencias para liderar el cambio.
    - Herramientas para un nuevo modelo de liderazgo.
  - Implementación y pruebas del nuevo módulo de formación META 4.
  - Preparación a los Servicios corporativos implicados para una exitosa gestión de los Fondos Next Generation, vinculada a la Agenda 2030. Se han llevado a cabo las siguientes acciones formativas:
    - Gestión de fondos del instrumento europeo de recuperación: estrategias y enfoque para su gestión. Plan de medidas antifraude.
    - Agenda 2030 y los Objetivos Mundiales de Desarrollo Sostenible.
  - Actualización y perfeccionamiento de los distintos aspectos relacionados con la contratación pública. Se han llevado a cabo las siguientes acciones formativas:
    - La contratación socialmente responsable y los contratos reservados.
    - Los sistemas dinámicos de adquisición y los acuerdos marco.
    - A través de la formación externa, numerosos empleados y empleadas han acudido a cursos de formación para perfeccionar los conocimientos en materia de contratación.
  - Capacitación de formadores ONLINE y digitalización de empleados. Acción formativa: Introducción al Uso del Moodle en la Corporación: Plataforma Formate.

	Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Valor 2022	Diferencia 2021 vs 2022
<b>Indicadores</b>	Número de acciones formativas	48	63	<b>78</b>	<b>23%</b>
	Número de ediciones de cursos	62	105	<b>189</b>	<b>80%</b>
	Número de horas lectivas	862	1.056	<b>1.184</b>	<b>12%</b>
	Número de personas que han asistido a cursos	1.461	1.939	<b>2.300</b>	<b>18%</b>

### Proyecto 7.4 Teletrabajo

- Actuaciones**
- Aprobación definitiva y publicación del Reglamento del Teletrabajo del Cabildo Insular de Tenerife.
  - Implantación del procedimiento de solicitud del teletrabajo a través de la sede electrónica:
    - Reuniones periódicas entre los Servicios de Gestión de Personal y Retribuciones y el Servicio Técnico de Informática y Comunicaciones.
  - Implantación del nuevo terminal virtual para el registro de tiempo de trabajo.
  - Elaboración de informes BI a partir de los cuales se pueda realizar seguimiento de la evolución de las solicitudes, modificaciones y revocaciones, además del resto de parámetros que se consideren relevantes en la modalidad del teletrabajo.
  - Elaboración de un vídeo explicativo sobre modalidad de teletrabajo y tramitación de solicitudes en sede.
  - Acciones formativas y/o preparación de tutoriales para cumplimentar el Anexo de Plan de trabajo.
  - Evaluación y seguimiento a través de la comisión prevista del reglamento.

- Facilitar los recursos necesarios TIC para el teletrabajo:
  - Optimización y adaptación de espacios al teletrabajo a través de más puestos flotantes en las dependencias del TIC.
  - Implantación de medidas para gestionar uso de recursos TIC para el teletrabajo. A través del acuerdo marco marzo 13/20128 de la AGE se dispondrán de equipos (Thin Clients) para el teletrabajo.
  - Implantación de un sistema de uso del teléfono corporativo desde el ordenador u otro sistema.

### Proyecto 7.5 Planificación estratégica de la gestión de RRHH

#### Actuaciones

- Continuación del contrato menor que apoya la elaboración de la planificación estratégica de RRHH.
- Análisis y supervisión del trabajo proporcionado por la consultora.
- Proceso participativo con el personal y negociación.
- Aprobación de la estrategia de RRHH.

## Línea 8: Cooperación interadministrativa

### Proyecto 8.1.1 Modernización municipal

#### Actuaciones

- Apoyo en la implantación del Teletrabajo en los ayuntamientos. Recogida de información y análisis de situación inicial.
- Ciberseguridad. Centro de operaciones de seguridad virtual (vSOC). Incorporación de 12 Ayuntamientos.
- Piloto de virtualización de servidores y escritorios (PVI + VDI). Realización de suministros y configuración básica.
- Marco de gobernanza insular de seguridad de la información. Incorporación de 12 Ayuntamientos.
- Estudio unificación modelo y herramientas de gestión de personal y nóminas. Recogida de información y análisis de situación inicial.
- Análisis de situación en administración electrónica y estudio sobre archivo electrónico Recogida de información y análisis de situación inicial.
- Cesión de electrónica de red para conexión a la RTC-ALIX
- Piloto de copias de seguridad para contingencias.
- Financiación de soluciones de administración electrónica.
- Financiación de ramales de acceso a la red de auto prestación.
- Alojamiento de sedes electrónicas.
- Alojamiento de portales web. Prestación realizada e incorporación de 3 ayuntamientos adicionales.
- Servicio de delegado de Protección de Datos.
- Apoyo en el cumplimiento de los requisitos de Accesibilidad. Realización de tareas del RD 1112/2018 sobre 8 ayuntamientos.
- Acceso a red SARA a través de la red del Cabildo.
- Formación. Impartida formación en ciberseguridad y protección de datos y concedida subvención nominativa a REDELTIC.
- Soporte básico al Servicio RICID.
- Impulso a la Ciudadanía Digital. Diseño de actuaciones.
- Elaboración, participación y aprobación del Plan de modernización municipal 2023.

#### Indicadores

Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Valor 2022	Diferencia 2021 vs 2022
Número de ayuntamientos conectados a alta velocidad	3	3	<b>3</b>	<b>0%</b>
Número de ayuntamientos con DPO prestado por el Cabildo	15	19	<b>23</b>	<b>21%</b>
Número de ayuntamientos con certificación del ENS (Esquema Nacional de Seguridad)		5	<b>5</b>	<b>0%</b>
Número de empleados públicos municipales formados	509	192	<b>289</b>	<b>50%</b>
Presupuesto consignado para la modernización municipal	1.197.000,00 €	1.281.836,45 €	<b>2.043.674,16 €</b>	<b>59%</b>

	Número de ayuntamientos adheridos al plan municipal	28	27	26	0%
--	---	----	----	----	----

### Proyecto 8.1.2 Oficina de Asistencia Integral a los Municipios

#### Actuaciones

- Desde la jefatura de proyecto no se han reportado avances.

### Proyecto 8.2.1 Modernización del Sector Público Insular

#### Actuaciones

- Sesiones informativas uso Notific@.
- Apoyo en la integración con Notific@.

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

#### Actuaciones

- Desarrollo del Portfolio estratégico:
  - Conformación de 12 grupos focales (dic 2021–ene 2022) por programas de proyectos (tecnológicos, administrativos, estratégicos y formativos) con personal experto de las entidades para el desarrollo de las actas de constitución y planificación de las actuaciones definidas en el Portfolio estratégico que permita conseguir los objetivos.
  - Celebración de reunión de lanzamiento y posteriores para la planificación de dos componentes del Portfolio: Plataforma de Gestión Integral del Sector Público Insular (GESPI); y adaptación e implantación del marco OPM en el Sector Público Insular.
  - Creación de canal en Teams como repositorio de la documentación (Solicitud de Inicio, Borrador del Acta de Constitución y Documento de Requisitos) y trabajo colaborativo para ambas actuaciones.
  - Lanzamiento de dos actuaciones del Portfolio con trabajo colaborativo del grupo focal para su desarrollo.
- Preparación contrato basado TIC (documento de licitación, pliegos).
- Elaboración de la propuesta de adaptación de OPM y PM2.

### Proyecto 8.3-4-5-6 Cooperación con Cabildos, Gobierno de Canarias y otras Administraciones Públicas

#### Actuaciones

- Desde la jefatura de proyecto no se han reportado avances.

## Prioridades de los proyectos y proyectos con retraso

Durante la ejecución de los proyectos del **Plan Anual 2022 del Plan de Modernización** se han priorizado los proyectos de mayor impacto directo en los servicios a la ciudadanía, frente a los proyectos que tienen un impacto relativo o indirecto.

Se detectan los siguientes retrasos con respecto a la planificación inicial:

- **Proyecto 2.6 Asesoría jurídica:** Los recursos de este proyecto se han reenfocado al Reglamento Orgánico del Cabildo por lo que no fue posible la ejecución de la mayor parte de las actuaciones definidas para este año. Las mismas se replanificarán para el año 2023.
- Con el fin de agilizar la tramitación de la contratación del Cabildo, durante los años 2021 y 2022 se han tramitado diversos acuerdos marcos y sus correspondientes acuerdos basados que apoyan la ejecución de los proyectos del Plan de Modernización. Se han producido retrasos en la tramitación de estos expedientes de contratación que ha provocado retrasos a su vez en la ejecución de algunos proyectos del año 2022. Los proyectos afectados son los siguientes:
  - P1.2 Sugerencias y quejas
  - P1.4 Atención a la ciudadanía
  - P1.5.1 Red Insular de Centros de Inclusión Digital (RICID)
  - P1.5.2 Centro de Competencias Digitales de la EDUSI
  - P1.6 Evaluación de la satisfacción de la ciudadanía
  - P2.2 Simplificación de procedimientos
  - P3.1.1 Portales de Internet
  - P3.1.2 App de ciudadanía
  - P3.2.1 Sede Electrónica
  - P3.4-5-6 Gestión electrónica de Procedimientos, Subvenciones y Contratos
  - P3.9.1 Entorno microinformático
  - P4.1 Transparencia
  - P4.2 Participación y colaboración ciudadana
  - P8.2.1 Modernización del Sector Público Insular

La jefatura de proyecto no ha reportado avances en los siguientes proyectos:

- P3.3 Modelo de gestión documental.
- P8.1.2 Oficina de Asistencia Integral a los Municipios.
- P8.3-4-5-6 Cooperación con Cabildos, Gobierno de Canarias y otras Administraciones Públicas.

## 4. Propuestas de mejora y/o modificación

El ejercicio de evaluación realizado en el marco de este Informe Anual de Resultados 2022 permite recoger de primera mano cuestiones que permiten **retroalimentar la mejora continua del Plan de Modernización**, en la medida en que ayuda a completar y reorientar las actuaciones para un mejor cumplimiento de sus objetivos estratégicos.

Se incluyen a continuación las siguientes **propuestas de mejora**:

### Fomentar una cultura de gestión de proyectos

Seguir trabajando en consolidar una cultura de gestión de proyectos en la organización, permeabilizando la misma en todos los niveles: desde un nivel más estratégico a un nivel más operativo.

### Involucramiento de los recursos humanos del proyecto

Es importante definir de manera nominativa quiénes forman parte del equipo de trabajo de proyecto y trabajar de manera conjunta, no solo en la ejecución del proyecto sino también en la planificación. Los miembros del equipo deben estar involucrados en todas las fases del proyecto.

### Potenciar el uso de las herramientas de gestión de proyectos

En 2022 se llevaron a cabo sesiones formativas sobre metodología y herramientas de gestión de proyectos.

Es necesario continuar con estas sesiones formativas, tras la fase de planificación de los proyectos, para dotar a los jefes y equipos de proyectos del conocimiento requerido para aplicar la metodología y el uso de las herramientas en la gestión de los proyectos.

### Mejorar la metodología de gestión de proyecto y el soporte tecnológico

Se dispone de una primera versión de la metodología de gestión de proyectos en el ámbito del Plan de Modernización basada en la metodología PM<sup>2</sup>, desarrollada y respaldada por la Comisión Europea y adaptada a las necesidades de las instituciones de la UE y de las Administraciones Públicas.

Será necesario madurar esta metodología de gestión de proyectos, apoyándose no solo en los proyectos del Plan de Modernización, sino también en otros planes de actuación existentes en el Cabildo Insular de Tenerife. De igual manera, se debe mejorar el soporte tecnológico para facilitar las tareas propias de la gestión de proyectos.

En relación a los proyectos definidos en el Plan Anual 2022 se exponen las siguientes modificaciones:

### Cambio de alcance del proyecto P5.3 Metodología de planificación

Desistimiento de los siguientes hitos del proyecto:

- HIT-5 - Definición del plan de acción.
- HIT-6 - Definición del plan de mandato.
- HIT-9 - Elaboración del Cuadro de Mando para la gestión del Plan de Acción de la Agenda 2030.

Se debe a la resolución del lote 1 del contrato "Soporte Técnico y Funcional para la elaboración y seguimiento de la estrategia de desarrollo sostenible (Agenda 2030) del CIT y su Plan de Acción Plurianual".

## **Cambio de alcance del proyecto P8.2.2 Cuadro de mandos integral del Sector Público Insular**

Desistimiento de la ejecución y por tanto la eliminación del proyecto de las siguientes fases:

- Fase 2.3.2: Trámite para la aprobación por el órgano competente del plan estratégico para Sector Público Insular.
- Fase 3.2 Desarrollo de componentes del Portafolio.
- Fase 3.3 Trámite de aprobación del Portafolio por el órgano de gobernanza pertinente.
- Fase 3.4 Organización del evento de presentación del P.E. y Portafolio para SPI.
- Fase 5.1.3 Formación en metodología PM2 resto EEDD.
- Fase 5.1.4 Elaboración de las Actas de constitución de los componentes del Portafolio de SPI.

La gestión de proyectos del SPI se incluye en el alcance del proyecto 6.1 Oficina de gestión de proyectos del PMI.

## **Reenfoco del proyecto P3.2.4 Gestión electrónica de la representación**

El alcance propuesto del año 2022 solamente incluye una actuación que se añadió dentro del proyecto P3.2.1 Sede electrónica. Por lo que, no se gestionó la ejecución de este proyecto de forma independiente.