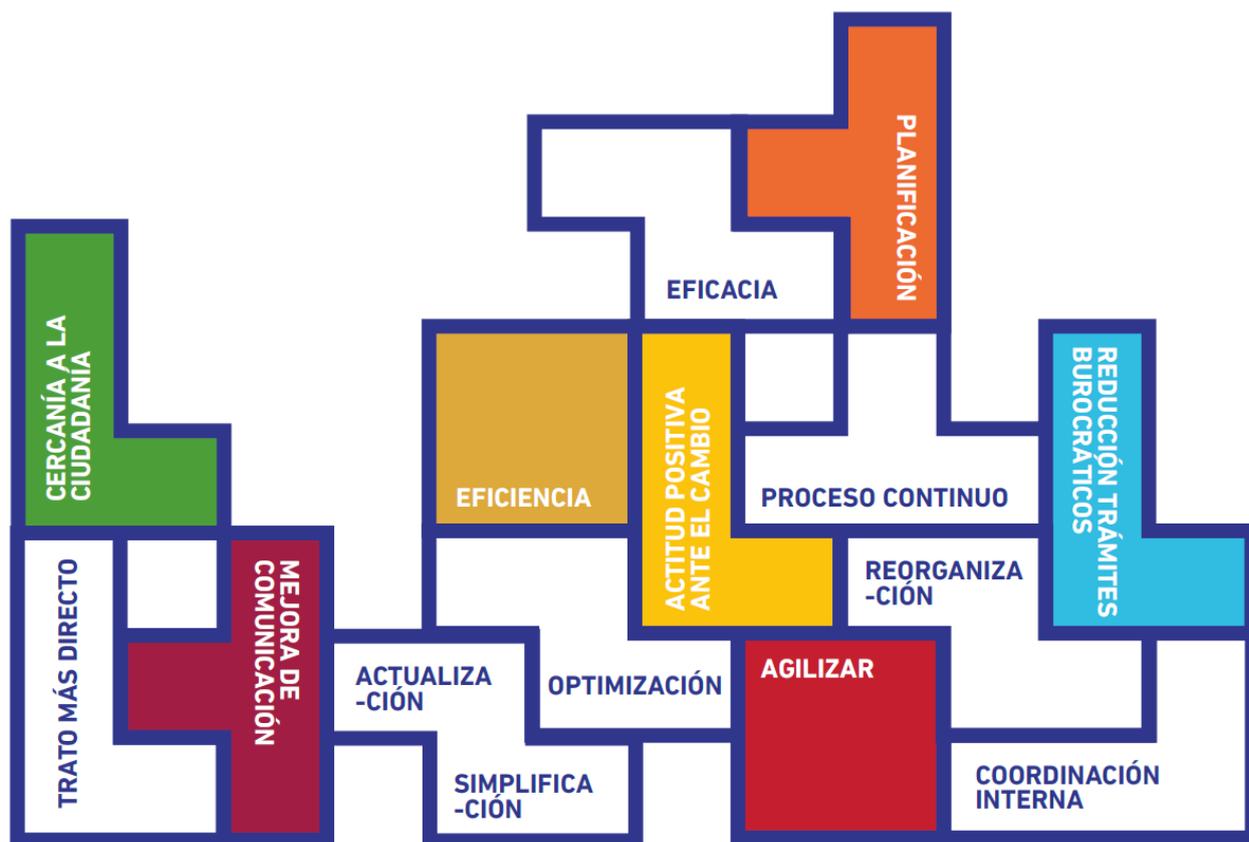




Plan de Modernización del Cabildo de Tenerife 2020 - 2023

Informe de Resultados 2020 - 2023



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
PLAN DE MODERNIZACIÓN	3
EVALUACIÓN PMI 2020-2023	3
2. EVALUACIÓN 2020-2023 – RESUMEN EJECUTIVO	4
INDICADORES A NIVEL DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	4
3. EVALUACIÓN 2020-2023 – DETALLE	7
RELACIÓN DE PROYECTOS	7
VISIÓN POR PROYECTOS	9
4. RESUMEN EJECUTIVO	58

1. Introducción



Plan de modernización

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

El presente **informe de resultados del Plan de Modernización Insular 2020-2023** tiene el siguiente contenido:

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



Evaluación PMI 2020-2023

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

Objetivos del Informe de Resultados del PMI 2020 - 2023

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

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



Rendición de
cuentas

Mejora
continua

2. Evaluación 2020-2023 – Resumen ejecutivo



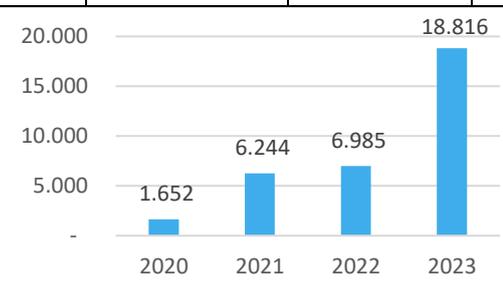
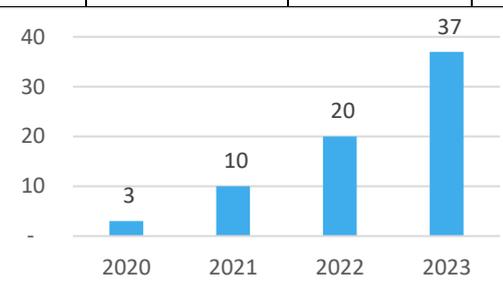
Indicadores a nivel de Objetivos Estratégicos

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

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

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

		12	51	56	89										
	Nº de procedimientos con medidas de simplificación	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Nº de procedimientos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>51</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>56</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>89</td> </tr> </tbody> </table>				Año	Nº de procedimientos	2020	12	2021	51	2022	56	2023	89
Año	Nº de procedimientos														
2020	12														
2021	51														
2022	56														
2023	89														
OE3: Reducir las cargas administrativas	Nº de registros electrónicos (Sede)	39.947	40.225	52.668	51.570										
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Nº de registros</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>39.947</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>40.225</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>52.668</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>51.570</td> </tr> </tbody> </table>				Año	Nº de registros	2020	39.947	2021	40.225	2022	52.668	2023	51.570
Año	Nº de registros														
2020	39.947														
2021	40.225														
2022	52.668														
2023	51.570														
	Nº de notificaciones electrónicas (Enviadas)	13.042	25.061	22.577	24.937										
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Nº de notificaciones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>13.042</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>25.061</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>22.577</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>24.937</td> </tr> </tbody> </table>				Año	Nº de notificaciones	2020	13.042	2021	25.061	2022	22.577	2023	24.937
Año	Nº de notificaciones														
2020	13.042														
2021	25.061														
2022	22.577														
2023	24.937														
OE4. Hacer transparente la actividad del Cabildo	Índice de Transparencia de Canarias ***	10,00	9,81	9,96	No Disp.***										
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Índice</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>10,00</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>9,81</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>9,96</td> </tr> </tbody> </table>				Año	Índice	2020	10,00	2021	9,81	2022	9,96		
Año	Índice														
2020	10,00														
2021	9,81														
2022	9,96														
	Media del Sector Público Insular **	8,23	8,72	9,07	No Disp.***										
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Media</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>8,23</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>8,72</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>9,07</td> </tr> </tbody> </table>				Año	Media	2020	8,23	2021	8,72	2022	9,07		
Año	Media														
2020	8,23														
2021	8,72														
2022	9,07														

		1.652	6.244	6.965	18.816										
OE5. Fomentar la participación y colaboración	Nº de personas en procesos participativos	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Nº de personas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>1.652</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>6.244</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>6.985</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>18.816</td> </tr> </tbody> </table>				Año	Nº de personas	2020	1.652	2021	6.244	2022	6.985	2023	18.816
	Año	Nº de personas													
2020	1.652														
2021	6.244														
2022	6.985														
2023	18.816														
	Nº de procesos participativos	3	10	20	37										
		 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Nº de procesos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>37</td> </tr> </tbody> </table>				Año	Nº de procesos	2020	3	2021	10	2022	20	2023	37
Año	Nº de procesos														
2020	3														
2021	10														
2022	20														
2023	37														

* Se corrige una errata en el dato del 2022.

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

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

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

3. Evaluación 2020-2023 – Detalle



Relación de Proyectos

Código	Nombre	Línea de actuación
P1.1	Sistema de Gestión de la Calidad	Línea 1
P1.2	Sugerencias y quejas	
P1.3	Cartas de Servicio	
P1.4	Atención a la ciudadanía	
P1.5.1	Red Insular de Centros de Inclusión Digital (RICID)	
P1.5.2	Centro de Competencias Digitales de la EDUSI	
P1.6	Evaluación de la satisfacción de la ciudadanía	
P2.1	Catálogo de procedimientos	Línea 2
P2.2	Simplificación de procedimientos	
P2.3.1	Lenguaje y comunicación clara	
2.4	Automatización de la tramitación	
2.5	Sistema de gestión económica y financiera del Cabildo de Tenerife	
2.6	Asesoría Jurídica	
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	
P3.2.3	Sistema de identificación y firma	
P3.2.4	Gestión electrónica de la representación	
P3.2.5	Notificaciones y comunicaciones electrónicas	
P3.2.6	Publicación electrónica de anuncios	
P3.3	Modelo de gestión documental	
P3.4-5-6	Gestión electrónica de procedimientos, subvenciones y contratos	
P3.6.1	Racionalización de la contratación	
P3.7	Digitalización interna	
P3.8	Intercambio de documentos y datos	
P3.9.1	Entorno microinformático	
P3.9.2	Redes y servicios de comunicaciones	
P3.9.3	Servidores y aplicaciones	
P3.9.4	Almacenamiento de datos	
P3.9.6	Nube privada insular	
P3.10	Seguridad y protección de datos	
P4.1	Transparencia	Línea 4
P4.2	Participación y colaboración ciudadana	
P4.3	Datos abiertos y reutilización de activos	
P4.4	Ética pública y Buen Gobierno	
P4.5	Laboratorio de Innovación Pública de Tenerife	
P5.1	Oficina del dato	Línea 5
P5.2 (1, 2 ...)	Sistemas de Información Geográfica	

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



Visión por proyectos

Se incluye a continuación una **ficha descriptiva** por cada uno de los proyectos ejecutados entre el 2020 y el 2023 que contiene las **actuaciones** realizadas y las planificadas hasta el final del 2023, así como una serie de **indicadores¹ de los proyectos** medidos a lo largo de las anualidades 2020 al 2023.

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

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

Línea 1: Mejora de los servicios públicos

Proyecto 1.1 Sistema de Gestión de la Calidad

Actuaciones

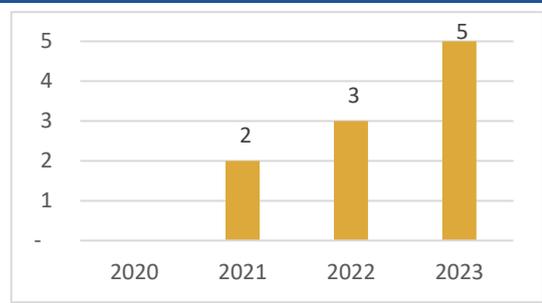
Realizado:

- Certificación EFQM 200 del Servicio de Atención Ciudadana.
- Certificación de Accesibilidad Universal AENOR UNE 170001-2 del Centro de Atención Ciudadana del Palacio Insular y Centro de Servicios al Ciudadano de La Laguna.
- Sello AENOR EFQM 200 por la Oficina de Asistencia Integral a los Municipios (OAIM).
- Formación y certificación en Gestión de Proyectos: PM² Esencial y Avanzado.
- Formación y certificación en Gestión de Servicios TIC: Fundamentos, Implantador y Auditor ISO 20.000.
- Atención Ciudadana servicio Conecta Mayores:
 - Elaboración de un código de conducta de las personas mayores.
 - Acondicionamiento de las oficinas para el establecimiento de puntos de asistencia personalizada para la tramitación electrónica.
 - Instrucción reguladora sobre la atención especializada de personas mayores.
 - Inclusión en el Reglamento de Atención Ciudadana de la atención a los mayores de 65 años.
 - Señalética para habilitar espacios de espera reservados.
 - Realización de talleres de capacitación electrónica en centros de mayores.
 - Certificación AENOR Organización comprometida con las personas mayores.

Indicadores

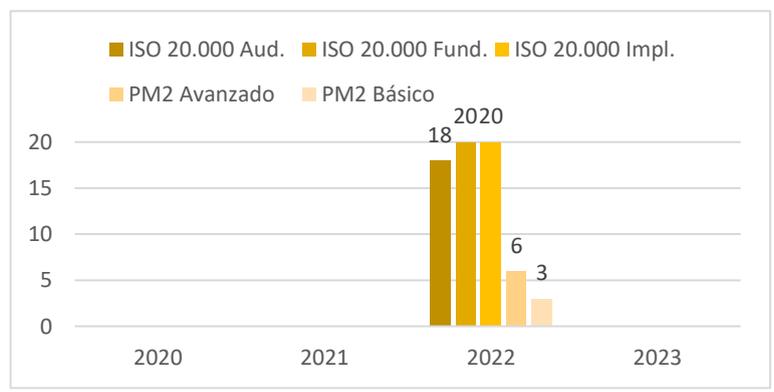
Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Valor 2022	Valor 2023
	-	2*	3**	5***

Número de certificaciones gestionadas



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

Número de personas certificadas



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

Proyecto 1.2 Sugerencias y quejas

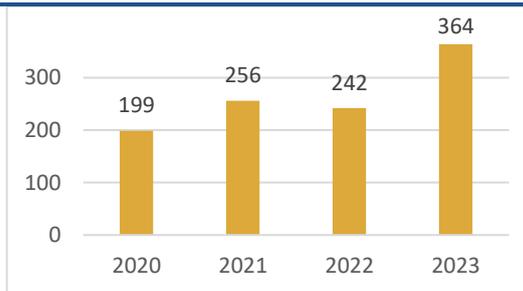
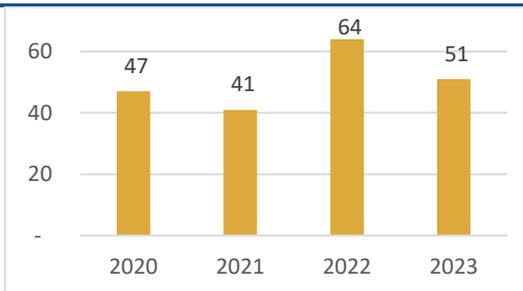
Actuaciones

Realizado:

- Aprobación del Reglamento de sugerencias, quejas y felicitaciones del Cabildo Insular de Tenerife.
- Inclusión de una sección de quejas y sugerencias en el portal de Gobierno Abierto del Cabildo de Tenerife (<https://cabildoabierto.tenerife.es>).
- Adjudicación y ejecución de parte del contrato basado que se especifica en el proyecto 1.4 Atención a la Ciudadanía denominado "OT para la implantación y parametrización de un CRM en el Servicio de Atención a la Ciudadanía" en el que se ha incluido el módulo quejas, sugerencias y felicitaciones.
- Definición de un nuevo flujo de trabajo para la presentación de quejas y sugerencias.
- Piloto de un nuevo módulo de quejas, sugerencias y felicitaciones integrado con la herramienta CRM (software de administración de relaciones con el cliente).
- Inicio de la puesta en producción del módulo con integración progresiva de los Servicios Administrativos: Servicio de Carreteras y Call Center.
- Inicio del plan de formación del nuevo módulo de quejas, sugerencias y felicitaciones para el Servicio Administrativo de Carreteras y Call Center.

Indicadores

Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Valor 2022	Valor 2023
Número de sugerencias presentadas	47	41	64	51
Número de quejas presentadas	199	256	242	364



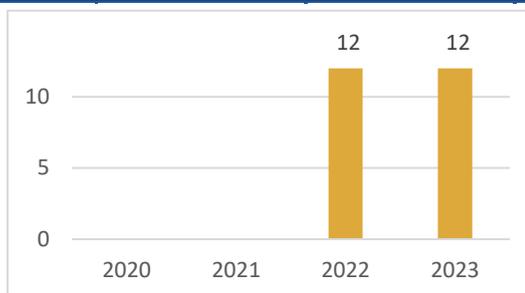
Proyecto 1.3 Carta de Servicio

Actuaciones

Realizado:

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

	Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Valor 2022	Valor 2023
Indicadores		-	-	12	12
	Número de servicios publicados en la carta de servicios				



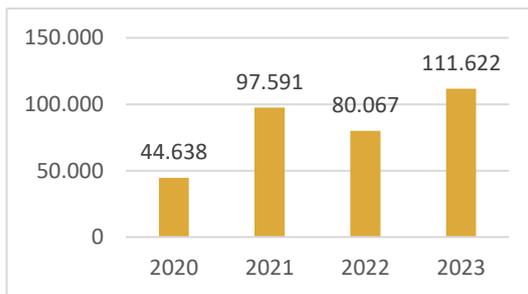
Proyecto 1.4 Atención a la ciudadanía

Actuaciones	<p>Realizado:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Implantación de la cita previa en las oficinas de atención a la ciudadanía. ● Modificación del funcionamiento de las oficinas de atención a la ciudadanía para adaptarlas a la normativa sanitaria en cada momento. ● Análisis y desarrollo del nuevo modelo de atención a la ciudadanía. ● Análisis, revisión y propuestas de mejora de los canales y procesos de gestión de la información y servicios y trámites. ● Análisis y propuestas de automatización e incorporación de nuevos canales en la atención nopresencial y reorientación del servicio de atención telefónica. ● Proyecto piloto de implantación de un sistema CRM (software de administración de relaciones con el cliente) y su integración con el resto de las herramientas corporativas. ● Adjudicación y ejecución de parte del contrato: “Servicio de Oficina Técnica para la implantación y parametrización de una solución CRM Microsoft Dynamics 365, como eje centro del servicio de atención a la ciudadanía para la unificación y sistematización de los procesos relacionados con el soporte a la ciudadanía”: <ul style="list-style-type: none"> ○ Análisis de los procesos de negocio actuales con toda la información detallada: comunicación e integración de pagos, contactos y cita previa. ○ Diseño de la solución con todos los elementos funcionales y técnicos, así como el modelo de datos y de seguridad de la información para cada uno de los perfiles de usuario. ○ Fase piloto de la herramienta CRM parametrizada integrada con: el sistema de sugerencias y quejas, el registro de Cabildo, cita previa y pagos. ○ Primera fase del plan de formación inicial sobre la herramienta CRM con el Servicio Administrativo de Carreteras y el Call Center para el sistema de sugerencias y quejas. ○ Inscripción de la Campaña de Verano a través del CRM. ○ Encuestas de satisfacción a través del CRM. ○ Encuestas de satisfacción automática a través del CRM (atención presencial). ○ Implantación de Ficha 365 en Atención Telefónica. ● Adjudicación y ejecución de parte del contrato: “Servicio de Oficina Técnica para el diseño de nuevos servicios y procedimientos digitales para Atención a la Ciudadanía desde la experiencia de usuario/s y acciones de comunicación y marketing para dar a conocer dichos servicios, y los ya existentes, a la propia ciudadanía y empleados/as públicos del Cabildo Insular de Tenerife”: <ul style="list-style-type: none"> ○ Borradores del plan de difusión de contenidos del proyecto: plan de difusión omnicanal Tenerife Responde, manual de identidad Tenerife Responde, plan de comunicación de servicios digitales y estrategia de marketing del CRM. ○ Primer rediseño servicios/procedimientos digitales: diseño de prototipo de Sede Electrónica y portales. ○ Análisis inicial desde la experiencia de usuario de los servicios y procedimientos digitales: fase I, II y III de investigación. ○ Borrador del manual de buenas prácticas de diseño de experiencia de usuario. ○ Borrador del modelo de gobernanza de los servicios digitales del Cabildo Insular de Tenerife.
--------------------	---

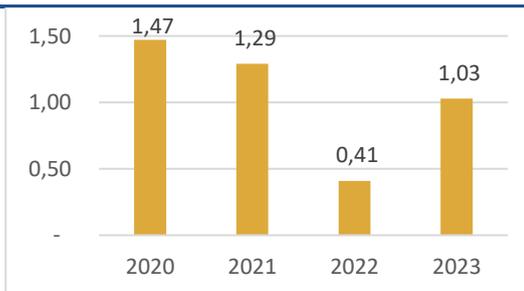
- Manual de buenas prácticas de diseño de experiencia de usuario.
- Investigación y diseño de la nueva sede electrónica y del nuevo portal web corporativo.
- Aprobación del Reglamento de Atención Ciudadana.

Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Valor 2022	Valor 2023
Nº de atenciones presenciales	44.638	97.591	80.067	111.622
Tiempo medio de espera en la atención presencial (min)	1,47	1,29	0,41	1,03
Tiempo medio para una cita (días)	3	2	2	1,5
Nº de atenciones telefónicas	99.338	95.251	80.588	86.942

Nº de atenciones presenciales

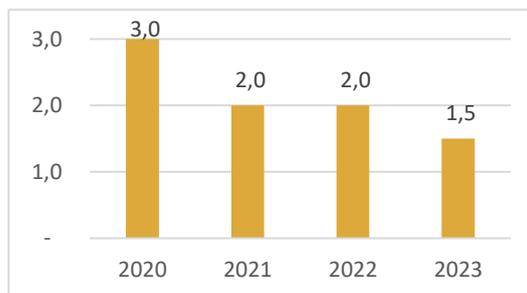


Tiempo medio de espera en la atención presencial (min)

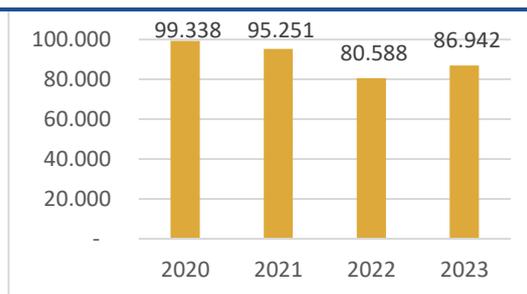


Indicadores

Tiempo medio para una cita (días)



Nº de atenciones telefónicas



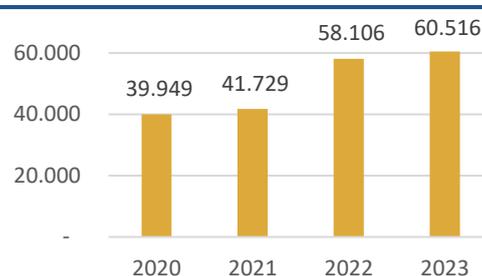
41% 14% 17% 13,96%

Porcentaje de llamadas no atendidas



39.949 41.729 58.106 60.516

Nº de atenciones electrónicas



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

Actuaciones

Realizado:

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

Proyecto 1.5.2 Centro de competencias digitales EDUSI

Actuaciones

Realizado:

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

Proyecto 1.6 Evaluación de la satisfacción de la ciudadanía

Actuaciones

Realizado:

- Encuestas de satisfacción sobre la Sede Electrónica y atención presencial a la ciudadanía desde el año 2019.
- Encuesta específica de satisfacción sobre la atención presencial a la ciudadanía durante el decreto de alarma.
- Análisis y propuesta del sistema de evaluación permanente y omnicanal.
- Adjudicación y parte de la ejecución del contrato "Servicio de Oficina Técnica para la implantación y parametrización de una solución CRM Microsoft Dynamics 365, como eje centro del servicio de atención a la ciudadanía para la unificación y sistematización de los procesos relacionados con el soporte a la ciudadanía".
- Encuestas segmentadas por canal: telefónico, sede electrónica y presencial.
- Adquisición de tablets para las encuestas de satisfacción inmediatas con caritas editables culminado el proceso de atención presencial.
- Fase piloto del módulo de encuestas integrado con la herramienta CRM.
- Lanzamiento de encuestas con el CRM para la atención telefónica y sede electrónica.
- Lanzamiento de encuestas automatizadas con el CRM para la atención presencial.
-

	Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Valor 2022	Valor 2023
Indicadores	Valoración de la atención recibida	4,55/5	4,5/5	4,5/5	No Disp.*
		92%	94%	92%	No Disp.*
	Valoración positiva de la puntualidad de la cita	92%	94%	92%	No Disp.*
	Usuarios que nos aprueban en valoración (5-3)	92%	94%	95%	No Disp.*

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

Línea 2: Simplificación Administrativa

Proyecto 2.1 Catálogo de procedimientos

Actuaciones

Realizado:

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

Proyecto 2.2 Simplificación de procedimientos

Actuaciones

Realizado:

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

Indicador

Valor 2020

Valor 2021

Valor 2022

Valor 2023

12

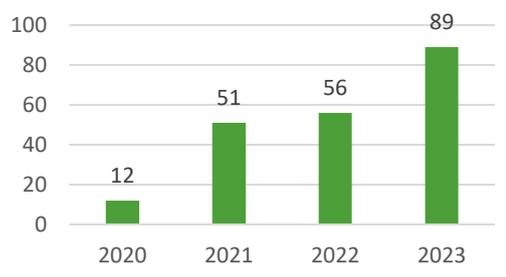
51

56

89

Indicadores

Número de procedimientos con medidas de simplificación



Proyecto 2.3.1 Lenguaje y comunicación clara

Actuaciones

Realizado:

- Análisis, en coordinación con el proyecto de mejora de la Sede Electrónica, del número total de trámites gestionados desde el Cabildo para la determinación de aquellos donde la ciudadanía encuentra mayores dificultades.
- Estudio inicial de los trámites y procedimientos candidatos a adaptarse a lenguaje claro.
- Toma de decisiones con respecto a los trámites a adaptar en atención a criterios de: mayor impacto y atención a colectivos vulnerables.
- Adaptación de los procedimientos seleccionados: becas educativas y bonos de transporte para mayores de 65 años.
- Testeo de la comprensión de los procedimientos de becas y en la tramitación de los bonos de transporte con personas canarias, jóvenes y mayores.
- Aplicación de las conclusiones obtenidas en el testeo en los procedimientos.
- Validación de los documentos finales redactados en lenguaje claro para cada uno de los procedimientos seleccionados: becas y transporte.
- Sesión de trabajo con personal de la corporación y de su sector público para la formación y sensibilización en materia de lenguaje claro.
- Redacción de una Guía sobre lenguaje y comunicación clara: Decálogo de lenguaje claro.
- Promover en las áreas responsables de los trámites que los modifiquen para su publicación y beneficio de la ciudadanía, según los resultados del proyecto.

Proyecto 2.4 Automatización de la tramitación

Actuaciones

Realizado:

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

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

Actuaciones

Realizado:

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

Proyecto 2.6 Asesoría Jurídica

Actuaciones

Realizado:

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

Línea 3: Administración Electrónica

Proyecto 3.1.1 Portales de Internet

Actuaciones

Realizado:

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

Proyecto 3.1.2 App de ciudadanía

Actuaciones

Realizado:

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

Proyecto 3.1.4 Accesibilidad en portales de Internet y Apps

Actuaciones

Realizado:

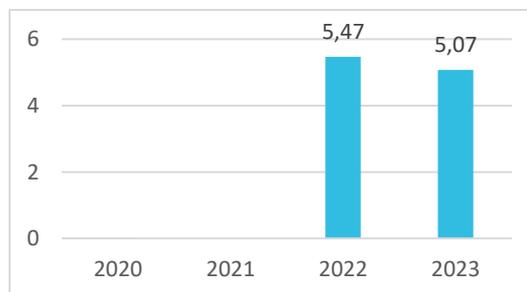
- Creación de la Unidad Responsable en Accesibilidad (URA) del Cabildo de Tenerife.
- Asesoramiento en todos los asuntos relacionados con la accesibilidad de sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles.
- Tramitación del encargo a SINPROMI para apoyar en cuestiones asociadas a accesibilidad de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

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

	-	-	5,47/10	5,07/10
--	---	---	---------	---------

Indicadores

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



Proyecto 3.2.1 Sede electrónica

Actuaciones

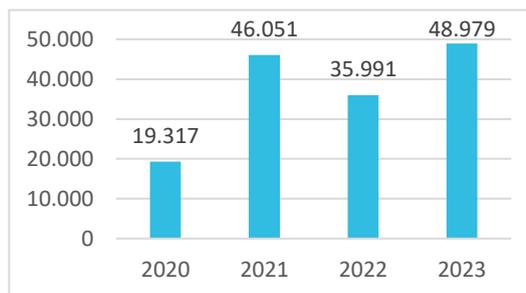
Realizado:

- En relación a la Sede Electrónica actual del Cabildo de Tenerife:
 - Mejoras del rendimiento, estabilidad y facilidad de uso de la Sede Electrónica.
 - Incorporación de la posibilidad de pago electrónico en la Sede Electrónica de los cuadernos de pago asociados a todos los conceptos recaudatorios.
 - Evolución de la Sede Electrónica para permitir la presentación sin firma con certificado del cliente, realizando la firma de la solicitud con un sello de órgano del Cabildo. Esto permite la presentación de solicitudes con autenticación en CI@ve por certificado y CI@ve permanente.
 - Evolución de la sede para hacer posible la tramitación con certificados electrónicos emitidos por los países de la Unión Europea integrados en el sistema europeo eIDAS.
 - Mejora en la búsqueda de los trámites en la Sede Electrónica del Cabildo.
 - Nueva sección de la consulta de los expedientes electrónicos a través de la Sede Electrónica.
 - Aportación/subsanación de la documentación sobre los expedientes a través de la Sede Electrónica.
 - Mejora de la gestión del consentimiento expreso en la intermediación de los documentos requeridos en las solicitudes.

- En relación a la nueva Sede Electrónica del Cabildo de Tenerife:
 - Licitación y adjudicación del contrato “Servicio de mejora de la Sede Electrónica y APP”.
 - Diseño técnico y análisis funcional de la nueva Sede Electrónica.
 - Desarrollo de la sede electrónica y preparación de la puesta en producción.
 - Homogeneización de estilos únicos del portal y la sede del Cabildo de Tenerife.

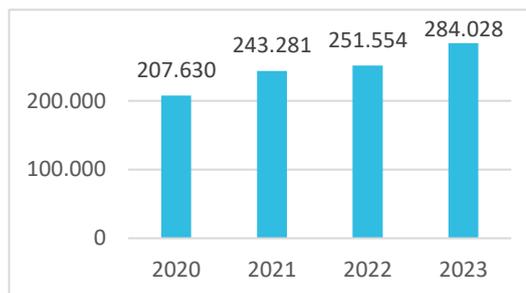
Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Valor 2022	Valor 2023
Personas con medios de identificación y autenticación	19.317	46.051	35.991	48.979

Personas con medios de identificación y autenticación



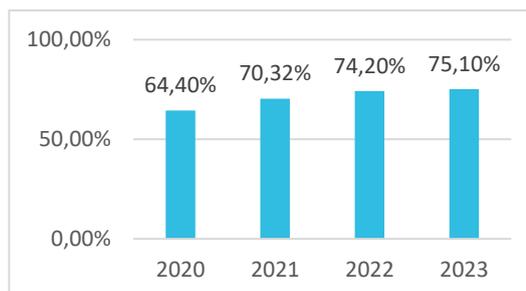
Documentos firmados electrónicamente	207.630	243.281	251.554	284.028
--------------------------------------	---------	---------	---------	---------

Documentos firmados electrónicamente



% de Registros en sede electrónica vs totales	64,40%	70,32%	74,20%	75,10%
---	--------	--------	--------	--------

% de Registros en sede electrónica vs totales



Indicadores

Proyecto 3.2.3 Sistema de identificación y firma

Actuaciones

Realizado:

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

Proyecto 3.2.4 Gestión electrónica de la representación

Actuaciones

Realizado:

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

Proyecto 3.2.5 Notificaciones y comunicaciones electrónicas

Actuaciones

Realizado:

- Integración del Gestor de Expedientes corporativo con el Servicio Compartido de Gestión de Notificaciones del estado (Notifica).
- Resolución 8083 de 26 de mayo de 2020, aprobación de la Instrucción Reguladora de las Notificaciones Electrónicas.
- Implantación, en junio de 2020, de la práctica de las notificaciones electrónicas en el Gestor de Expedientes y/o a través del cliente web de Notifica.
- Apoyo a las entidades del Sector Público Insular en el uso de Notifica para sus notificaciones electrónicas.
- Desarrollo de un piloto, a principios de 2021, en donde se comprobaron los beneficios de la automatización de la impresión, ensobrado y gestión postal de las notificaciones en papel, haciendo uso de un servicio de Centro de Impresión y Ensobrado (CIE) integrado con Notifica.
- Adaptación de la integración entre el Gestor de Expedientes corporativo y Notifica para la práctica de las notificaciones en papel automatizadas.
- Licitación, entre los años 2021 y 2022, del Acuerdo Marco de Servicios Postales, incorporando un lote para la prestación de los servicios de un CIE integrado con Notifica.
- Contratación basada, en el año 2022, de un servicio de CIE para la práctica de las notificaciones en papel automatizadas del Cabildo de Tenerife.

- Estudio y elaboración de la Instrucción Reguladora de las Notificaciones en Papel Automatizadas.
- Estudio y rediseño de las integraciones necesarias para la práctica de las notificaciones en papel automatizadas. A finales de 2022, el estado decidió no dar continuidad al uso de los CIE privados desde Notifica. Como resultado, los envíos al CIE ya no se podrán realizar por la integración con Notifica y será necesaria una integración adicional entre el Gestor de Expedientes y el CIE contratado.
- Análisis de las opciones de integración del Gestor de Expedientes corporativo con la plataforma del CIE contratado por el Cabildo.
- Adaptación de la plataforma del CIE contratado para presentar una interfaz similar a Notifica.
- Adaptación del Gestor de Expedientes para su integración con la plataforma del CIE.
- Configuración y pruebas desde la Oficina Virtual de Correos.

	Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Valor 2022	Valor 2023										
Indicadores	Nº de notificaciones electrónicas enviadas	13.042	25.061	22.577	38.877										
		<table border="1"> <tr><th>Año</th><th>Valor</th></tr> <tr><td>2020</td><td>13.042</td></tr> <tr><td>2021</td><td>25.061</td></tr> <tr><td>2022</td><td>22.577</td></tr> <tr><td>2023</td><td>38.877</td></tr> </table>				Año	Valor	2020	13.042	2021	25.061	2022	22.577	2023	38.877
Año	Valor														
2020	13.042														
2021	25.061														
2022	22.577														
2023	38.877														
	Notificaciones electrónicas accedidas vs enviadas	73%	73%	77%	80%										
		<table border="1"> <tr><th>Año</th><th>Valor</th></tr> <tr><td>2020</td><td>73%</td></tr> <tr><td>2021</td><td>73%</td></tr> <tr><td>2022</td><td>77%</td></tr> <tr><td>2023</td><td>80%</td></tr> </table>				Año	Valor	2020	73%	2021	73%	2022	77%	2023	80%
Año	Valor														
2020	73%														
2021	73%														
2022	77%														
2023	80%														

Proyecto 3.2.6 Publicación electrónica de anuncios

Actuaciones	Realizado:
	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de situación, estudio y definición de un modelo transitorio de gestión electrónica de publicación de anuncios. • Eliminación del tablón de anuncios físico (en papel) y puesta en producción del tablón de anuncios electrónico. • Instrucción de 29 de diciembre de 2022 relativa a la Implantación del Tablón de Anuncios Electrónico. • Inclusión de la regulación de la publicación electrónica de anuncios en el nuevo Reglamento de Administración Electrónica.

Proyecto 3.3 Modelo de gestión documental

Actuaciones

Realizado:

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

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

Actuaciones

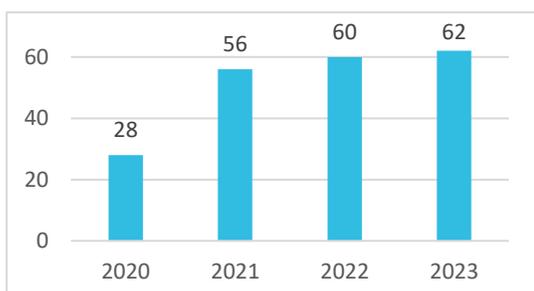
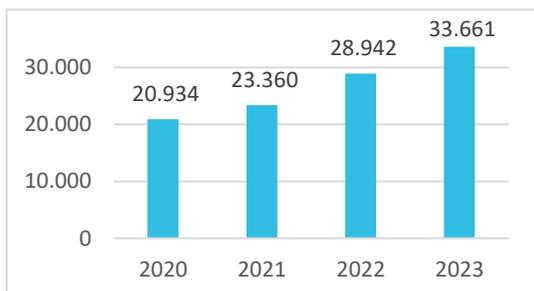
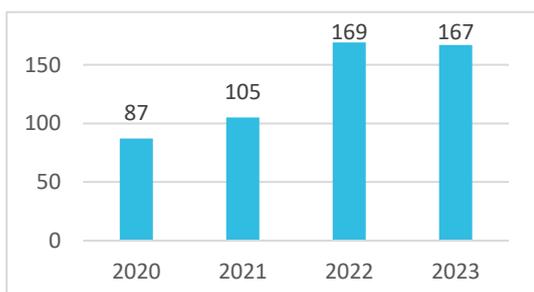
Realizado:

- Adaptación del Gestor de Expedientes para la gestión de subvenciones y contratos menores: incorporación de las tareas para realizar los trámites con Intervención y Contabilidad, relativos a los gastos que suponen estos tipos de expedientes.
- Aprobación de las “Instrucciones relativas al uso del Gestor de Expedientes respecto de los procedimientos de ayudas, becas y subvenciones”, con entrada en vigor el 7 de junio de 2021, obligando al uso del gestor para la tramitación de estos tipos de expedientes.
- Aprobación de las “Instrucciones relativas a los contratos menores”, con entrada en vigor el 7 de junio de 2021, estableciendo la obligación de tramitación a través del gestor de todos los contratos menores.
- Integración inicial del gestor con la Sede Electrónica del Cabildo:
 - Posibilidad de autorizar la intermediación de documentos en la sede.
 - Posibilidad de que cada persona vea sus expedientes en sede.
 - Posibilidad de aportar documentación durante la vida del expediente en sede y su traspaso al gestor.
- Integración del Gestor de Expedientes con Notifica para la práctica de notificaciones electrónicas.
- Integración del Gestor de Expedientes con la Plataforma de Contratación del Sector Público (PLCSP) para contratos menores.
- Mejoras en las integraciones del gestor y corrección de errores existentes:
 - Portafirmas: Posibilidad de poner líneas de visto bueno, añadir invitados, firma en paralelo y añadir remitentes.
 - Registros de salida: Mejoras destinadas al correcto funcionamiento de esta funcionalidad como la recuperación del estado de entrega de los registros.
 - Posibilidad de recuperar de GRECA la información de estado de los pagos de tasas y de añadir a un expediente sus liquidaciones.
- Automatización de la intermediación a partir de las solicitudes presentadas a través de Sede Electrónica.
- Incorporación de nuevas tipologías de expedientes durante el año 2022:
 - Expedientes de personal: ayudas de estudios, teletrabajo y procesos de selección
 - Autorizaciones en materia de carreteras.
- Mejoras en la organización de los documentos dentro del gestor:
 - Organización en carpetas.
 - Implantación de la fecha real de incorporación de los documentos al gestor (concepto de foliado).
- Incorporación de la tarea de comunicación interna para cubrir completamente los escenarios recogidos en la “Instrucción reguladora de las notificaciones electrónicas”.
- Aprobación de las “Instrucciones relativas al uso del gestor electrónico de expedientes respecto de nuevos procedimientos”, con entrada en vigor el 1 de enero del 2023, y que hace obligatorio el uso del gestor para expedientes que suponen gestión de gastos como son los contratos, aportaciones, convenios, ...

- Mejoras relacionadas con el acceso a los expedientes por servicios diferentes a los responsables del expediente. La figura del servicio colaborador en los expedientes y el trabajo colaborativo entre servicios administrativos y técnicos.
- Finalización del análisis de la generación y publicación de anuncios en el tablón de anuncios electrónicos del Cabildo a través del Gestor de Expedientes para su envío a la Sede Electrónica. El desarrollo se encuentra en curso con entrega prevista para el primer trimestre de 2024.
- Finalización del análisis de la integración con el CIE para la práctica de notificaciones en papel. El desarrollo se encuentra en curso con algunos retrasos asociados al proveedor.
- Finalización del análisis del modelo de datos específico para los expedientes de contratos. El desarrollo se encuentra en curso con entrega prevista para el primer trimestre de 2024.
- Se ha finalizado el análisis del modelo de datos específico para los expedientes de convenios y su protocolización en el Gestor, quedando pendiente el análisis del registro de contratos del Cabildo.
- Finalizado el análisis de la adaptación del Gestor de Expedientes para que sea multientidad.
- Se ha realizado el análisis de la adaptación del Gestor de Expedientes a la nueva Sede Electrónica y se ha desarrollado la API Externa y la generación de eventos, encontrándose en curso el desarrollo del tablón de anuncios.

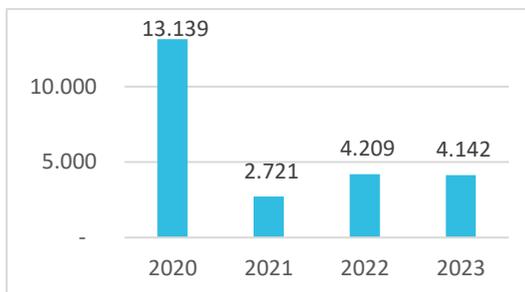
Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Valor 2022	Valor 2023
Procedimientos en el Gestor de Expedientes*	87	105	169	167
Expedientes en el Gestor de Expedientes	20.934	23.360	28.942	33.661
Procedimientos de subvenciones en el Gestor de Expedientes*	28	56	60	62

Indicadores



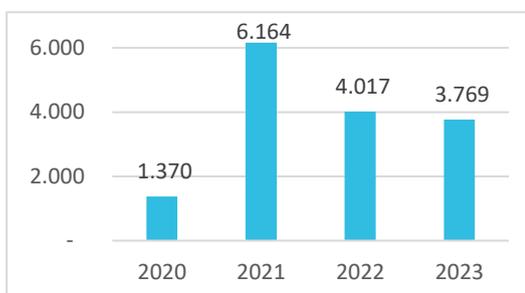
13.139	2.721	4.209	4.142
--------	-------	-------	-------

Expedientes de subvenciones en el Gestor de Expedientes



1.370	6.164	4.017	3.769
-------	-------	-------	-------

Contratos menores en el Gestor de Expedientes



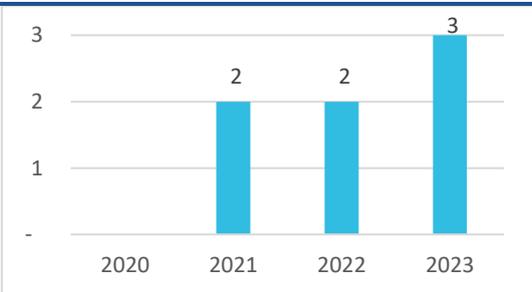
Proyecto 3.6.1 Racionalización de la contratación

Actuaciones

Realizado:

- Puesta en marcha de la Oficina de Contratación Administrativa, como central de contratación.
- Definición de los bienes y servicios de contratación centralizada y especializada.
- Elaboración de un modelo de convenio de adhesión a los sistemas de racionalización de los municipios.
- Elaboración y aprobación de los criterios sociales y medioambientales y de fomento de las PYMES y de las entidades sociales a incluir en la contratación.
- Adaptación de los pliegos tipos al nuevo Esquema Nacional de Seguridad y Protección de Datos.
- Modificación genérica de pliegos tipo de cláusulas administrativas de contratos de servicios, SARA y no SARA.
- Aprobación de la cuantía económica relativa al porcentaje de reserva a que se refiere la Disposición Adicional cuarta de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del sector público.
- Acuerdos marco aprobados:
 - Suscripción de la póliza de seguro colectivo de vida y accidentes del Cabildo Insular de Tenerife y otros entes del Sector Público Insular.
 - Suministro de licencias (software).
 - Servicios postales del Cabildo Insular de Tenerife y entidades adheridas al mismo.
 - Servicio privado de seguro colectivo de asistencia sanitaria a favor del personal al servicio del Cabildo Insular de Tenerife y otros entes del Sector Público Insular.
 - Arrendamiento sin opción de compra de sistemas de filtración de agua conectados a la Red para consumo del personal del Cabildo Insular de Tenerife y del ayuntamiento de San Juan de la Rambla conforme a criterios medioambientales.
 - Suministro de combustible para el Cabildo y entidades del Sector Público Insular.
 - Suministro de material de oficina ordinario e informático no inventariable.
 - Consultoría de negocio y legal, y consultoría y desarrollo de proyectos en TIC, sociedad de

	<p>la información y territorios inteligentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Suministro de distintos tipos de autobombas forestales. ○ Suministro de vestuario y complementos diversos para el personal al servicio del Cabildo Insular de Tenerife. ○ Suministro de ordenadores de sobremesa, ordenadores portátiles, monitores y pequeño material microinformático. ○ Acuerdo marco servicio de soporte y mantenimiento del sistema de información de gestión de los recursos humanos soportado en la herramienta Cegid People Net del Cabildo Insular de Tenerife y de los Entes del Sector Público Insular (tramitación anticipada). <ul style="list-style-type: none"> ● Acuerdos marco de la AGE a los que está adherido el Cabildo: <ul style="list-style-type: none"> ○ Suministro de impresoras, equipos multifuncionales y escáneres. ○ Suministro de servidores, sistemas de almacenamiento, software de infraestructura.
--	--

	Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Valor 2022	Valor 2023										
		-	2	2	3										
Indicadores	Número de acuerdos marco aprobados	 <table border="1" style="display: none;"> <caption>Data for Bar Chart: Número de acuerdos marco aprobados</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>2022</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>2023</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table>				Año	Valor	2020	0	2021	2	2022	2	2023	3
Año	Valor														
2020	0														
2021	2														
2022	2														
2023	3														

Proyecto 3.7 Digitalización interna

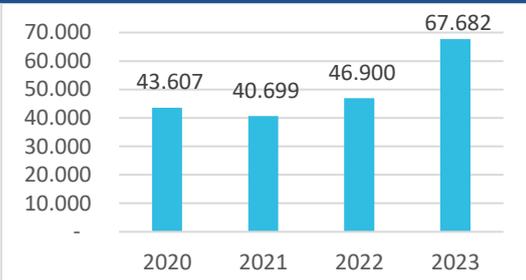
Actuaciones	<p>Realizado:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Análisis de las actuaciones para decidir si procede digitalizar los documentos y expedientes antiguos. ● Propuesta de especificación de requisitos funcionales del registro de personal del Cabildo. ● Propuesta de especificación de requisitos funcionales y bases para la regulación del expediente electrónico de personal. ● Propuesta de especificación de requisitos funcionales del archivo digital de personal. ● Definición de la serie documental de Recursos Humanos.
-------------	--

Proyecto 3.8 Intercambio de documentos y datos

Actuaciones	<p>Realizado:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Impulso en la sustitución de la documentación a presentar por los ciudadanos por comunicaciones de datos y documentos con otras administraciones. Se ha solicitado la intermediación de nuevos datos ofrecidos por las AAPP a través de la plataforma de intermediación de datos. Se ha integrado la consulta de datos desde el Gestor de Expedientes, facilitando así la intermediación para el personal que gestiona los expedientes. ● Propuesta de datos a intermediar con el Gobierno de Canarias consensuada en el marco de la Federación Canaria de Islas (FECAI). ● Propuesta de datos a intermediar con las universidades canarias, consensuada en el marco de la FECAI.
-------------	--

- Análisis funcional y técnico para el consumo de los servicios de intermediación a través del Gestor de Expedientes.
- Adaptación del Gestor de Expedientes para consumir los servicios de intermediación.
- Incorporación del consumo de nuevos servicios publicados por la plataforma de intermediación del Estado de interés para los servicios del Cabildo.
- Actualización de versiones del Ministerio.
- Integración de nuevos servicios de forma directa.

Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Valor 2022	Valor 2023
Intercambio de documentos y datos*	43.607	40.699	46.900	67.682



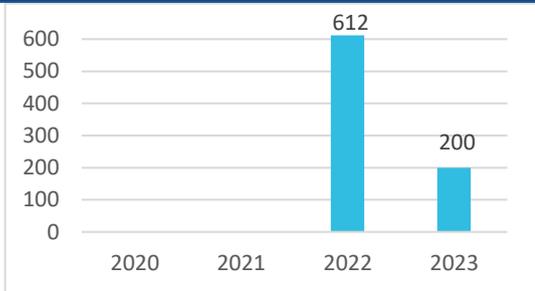
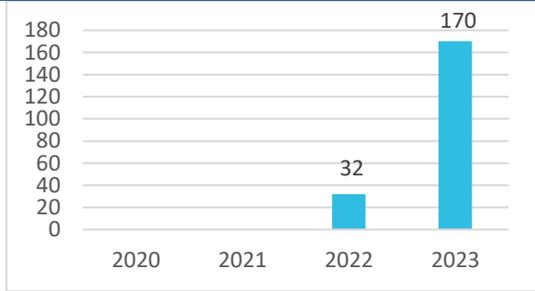
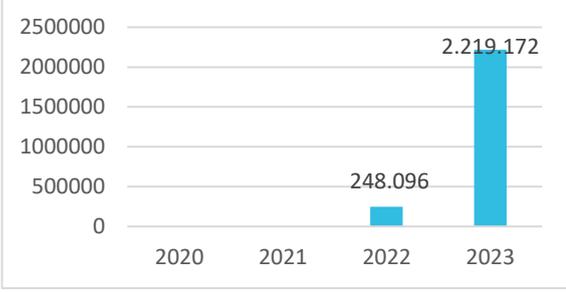
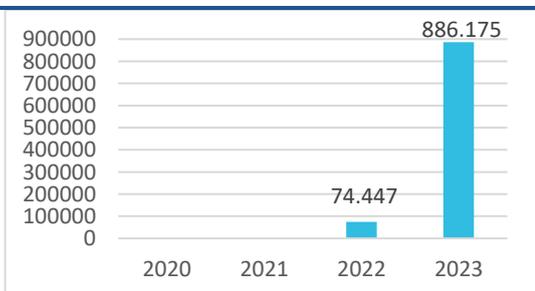
* A partir del 2022, se ha modificado la fórmula de cálculo sumando a las intermediadas realizadas por el cliente ligero, las realizadas a través del Gestor de Expedientes.

Proyecto 3.9.1 Entorno Microinformático

Realizado:

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

Actuaciones

Indicadores	Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Valor 2022	Valor 2023
		Número de equipos renovados en puesto de usuario	-	-	612
					
	Número de puestos que usan clientes ligeros	-	-	32	170
					
	Número de impresiones en blanco/negro	-	-	248.096	2.219.172
					
	Número de impresiones en color	-	-	74.447	886.175
					

Proyecto 3.9.2 Redes y servicios de comunicaciones

Actuaciones

Realizado:

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

Proyecto 3.9.3 Servidores y aplicaciones

Actuaciones

Realizado:

- Licitación del suministro de licencias de las aplicaciones Jira Software (para el soporte a la gestión de proyectos), Jira Service Desk y Confluence.
- Piloto de implantación de escritorios virtuales en aproximadamente 50 usuarios del Cabildo de Tenerife y en los Puntos de Información de Ciudadano en los Centros de Servicios al Ciudadano (CSC).
- Extensión de escritorios virtuales a 170.
- Actualización aplicación Séneca y sistema audiovisual del Salón de Plenos.
- Soporte de hardware del sistema de archivos distribuido Ceph.
- Ampliación del número de servidores SimpliVity y almacenamiento de 2022.
- Soporte en la definición de la nueva arquitectura Inteligencia de Negocio (BI).
- Definición de nueva distribución Linux Corporativa.
- Implantación de software automatización de inventario de red.
- Contratación de licencias y soporte para Linux Empresarial con Red Hat.
- Consolidación de servidores de ficheros remotos en los servidores centrales de D-ALIX.
- Implantación escritorios virtuales en VMware Horizon: Instalación de 250 escritorios virtuales.
- Proceso de migración de servidores con versiones de Sistemas Operativos Windows obsoletos a otras más recientes.

Proyecto 3.9.4 Almacenamiento de datos

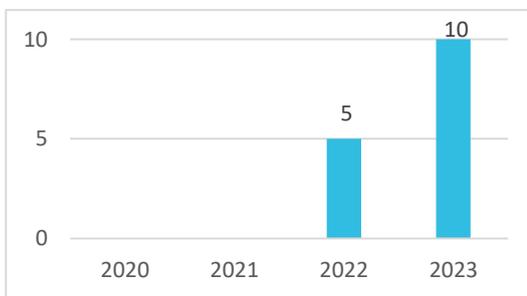
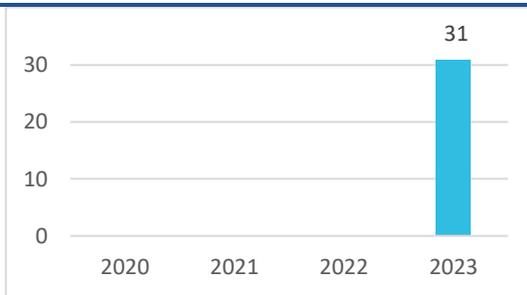
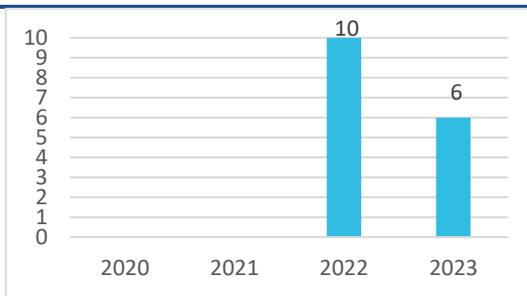
Actuaciones

Realizado:

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

Indicadores

Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Valor 2022	Valor 2023
Número de bases de datos de aplicaciones migradas a la nueva arquitectura y versión de PostgreSQL	-	-	10	6
Número de bases de datos de aplicaciones migradas a la nueva arquitectura y versión de MySQL	-	-	-	31
Número de servidores NAS antiguos migrados a la nueva NAS consolidada.	-	-	5	10



Proyecto 3.9.6 Nube privada insular

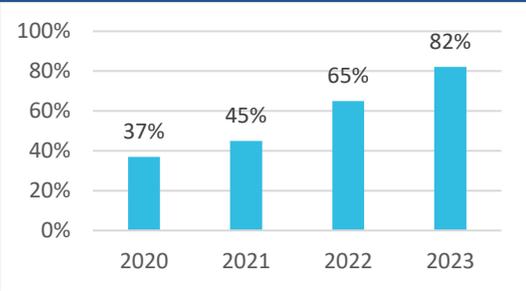
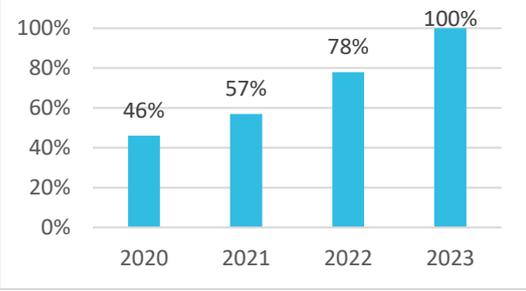
Actuaciones

Realizado:

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

Indicadores

Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Valor 2022	Valor 2023
Número de entidades que hacen uso del suelo técnico del D-ALiX	-	-	5	7
Número de ayuntamientos que hacen uso del servicio de copias	-	-	1	1
Número de servicios disponibles en la nube privada insular	-	-	4	4

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

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

Línea 4: Gobierno Abierto

Proyecto 4.1 Transparencia

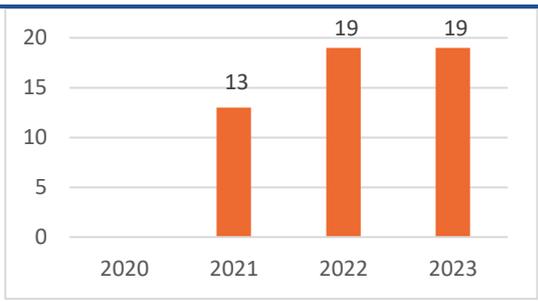
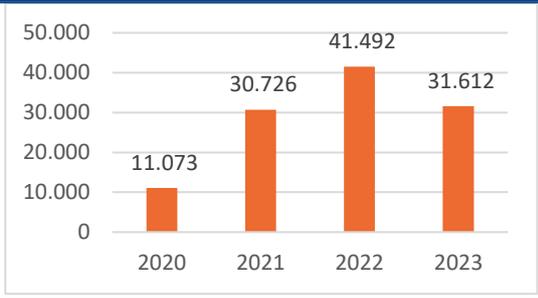
Actuaciones

Realizado:

- Publicación del nuevo Portal de Transparencia del Cabildo, que permite también la publicación de los portales de las entidades del Sector Público Insular (SPI).
- Aprobación del Reglamento de transparencia, acceso a la información pública y reutilización, aprobado definitivamente con la publicación en el Boletín Oficial de la Provincia el 30 de abril de 2021.
- Puesta a disposición del portal web de transparencia a las entidades del Sector Público Insular (SPI).
- Soporte técnico y funcional a las entidades del SPI en relación con el Portal Web de Transparencia.
- Acciones formativas y sesiones informativas.
- Confección y aprobación del inventario de información pública.
- Publicación de los indicadores voluntarios en el portal de transparencia.
- Adjudicación del contrato basado servicio de evolución de herramientas de administración electrónica y adaptación al SPI.
- Mejoras y evolutivos de usabilidad y accesibilidad en el Portal de Transparencia.
- Desarrollo de mejoras para la puesta a disposición del Portal de Transparencia a los ayuntamientos de la isla.
- Puesta a disposición de Portal Web de Transparencia a las entidades del Sector Público Insular (SPI), en caso de que sea solicitado por alguna entidad del SPI que al día de hoy no se haya incorporado.
- Soporte técnico y funcional a las entidades del SPI.
- Mejoras y evolutivos de usabilidad y accesibilidad en el Portal de Transparencia.
- Medidas para facilitar la reutilización de la información del portal de transparencia.

Indicadores

Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Valor 2022	Valor 2023
Número de accesos de la Web de Transparencia por parte de la ciudadanía	11.073	30.726	41.492	31.612
Número de entidades del sector público incorporadas en el Portal de Transparencia corporativo	-	13	19	19



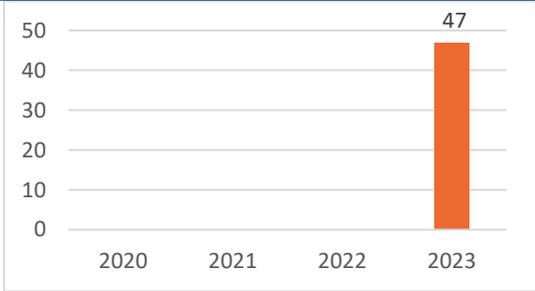
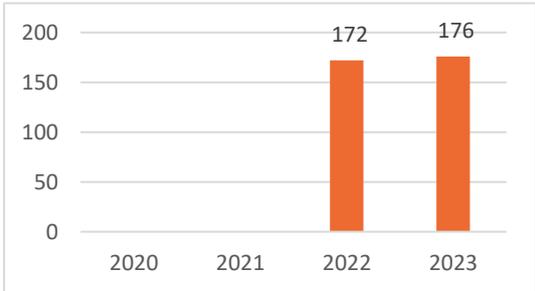
Proyecto 4.2 Participación y colaboración ciudadana

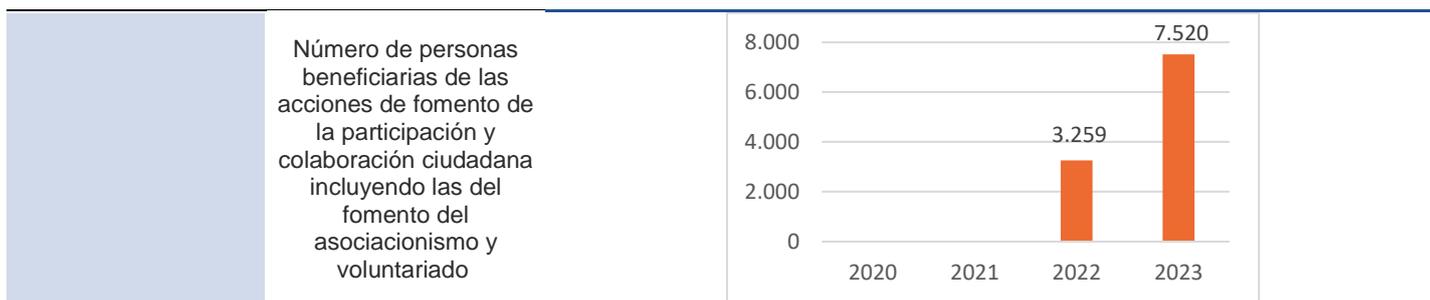
Actuaciones

Realizado:

- Puesta en producción de la nueva Plataforma de Participación Ciudadana cabildoabierto.tenerife.es, gestión de las consultas ciudadanas del Cabildo y su sector público y fomento de su uso a través de acciones de difusión (correo electrónico, encuentro de innovación y buenas prácticas, boletín interno).
- Adaptación de la Plataforma de Participación Ciudadana para alojar los portales de los ayuntamientos con población menor a los 20.000 habitantes (multientidad) y configuración inicial para dos ayuntamientos piloto: Tegueste y Fasnia.
- Diagnóstico insular sobre el estado de la participación ciudadana en los ayuntamientos de la isla de Tenerife entre 2020-2021.
- I Jornadas Insulares de Experiencias Participativas: Nuevas oportunidades para la participación, aprendizaje desde la pandemia.
- Organización y celebración del I Encuentro Insular con Entidades Vecinales de Tenerife.
- Colaboración con otras entidades en la organización y celebración del III Congreso Regional de Entidades Vecinales de Canarias.
- Evaluación del Marco Estratégico Insular de Participación Ciudadana.
- Elaboración de la Estrategia Insular de Participación Ciudadana 2023-2025.
- Puesta en marcha de la Oficina Insular de Participación Ciudadana (OIPAC): asesoramiento a entidades vecinales, participación en encuentros, colaboración en encuentros de mayores organizados por el Cabildo y acciones formativas.
- Con relación a la infancia y adolescencia:
 - Evaluación intermedia y final participada del I Plan Insular de Infancia y Adolescencia.
 - Diagnóstico y elaboración del II Plan de Infancia y Adolescencia 2023-2027 realizados de forma participativa.
 - Ejecución de acciones del II Plan de Infancia.
 - V Encuentro de Consejos Municipales de Infancia y Adolescencia de Canarias.
 - Creación y desarrollo del grupo motor del Foro Social Insular de la Infancia y la Adolescencia.
 - Gestión del Consejo Insular de participación Infantil de los centros de acogimiento residencial.
 - Apoyo a la red de ludotecas municipales de Tenerife a través de las comisiones de participación infantil.
 - Puesta en marcha de las comisiones de trabajo de participación infantil de la Red de Centros de día.
 - Proyecto infantil @conmivozymisderechos con centros escolares.
 - Gestión de las estructuras participativas insulares de infancia y adolescencia (reuniones del «Foro Insular Social de la Infancia», del «Consejo Insular de adolescentes en acogimiento residencial», de los niños y niñas del proyecto «@conmivozymisderechos»).
- Con relación a las personas mayores:
 - I Plan de Mayores de Tenerife: planificación, identificación de las personas que participarán en el proceso participativo, campaña de comunicación inicial, información y captación y publicación.
 - II Fase de la elaboración del Plan de Mayores:
 - Espacios de diálogo y participación, y recogida de aportaciones al Plan de Mayores de Tenerife.
 - Seguimiento (difusión y comunicación) del proceso de participación ciudadana.
- Con relación a la diversidad LGBTIQ+, pueblo gitano, pueblo saharai y migrantes:
 - Reuniones con las correspondientes mesas insulares y comisiones de trabajo formadas por los distintos colectivos, así como la ejecución de las acciones consensuadas.
 - Elaboración del Marco estratégico participado LGBTIQ+.
 - Creación de redes de entidades de personas migrantes.
 - Encuentro Tenerife Migrante que incluye organización de forma colaborativa con entidades relacionadas y evaluación de resultados de forma participativa.
- Con relación a las personas migrantes:
 - Acciones de la mesa.
- Con relación al voluntariado:
 - Asesoramiento información y orientación en: gestión del voluntariado, gestión asociativa (jurídica- administrativa, subvenciones, captación de recursos, Objetivos de Desarrollo

- Sostenible, etc.), gestión de proyectos, voluntariado corporativo.
- Campañas para difundir la labor de las entidades de voluntariado y captar recursos: centros educativos, empresas, recaudación de fondos, voluntariado en línea, voluntariado corporativo, etc.
- Encuentros entre las entidades de voluntariado y las personas voluntarias, con las empresas (para fomentar el voluntariado corporativo) y con los centros educativos (para la educación en valores). Premios y distinciones al voluntariado y la solidaridad a: personas voluntarias, entidades de voluntariado, empresas, centros educativos y administraciones públicas.
- Integración de entidades de voluntariado en el programa de 'Transformación digital: voluntariado en línea (Herramientas colaborativas)'.
- Mejora de la red de espacios, equipamiento, servicios y recursos, a través del Centro Insular de Entidades de Voluntariado, y las oficinas del norte (Puerto de La Cruz), del sur (San Isidro. Granadilla), y Centro de Entidades de Voluntariado de Añaza.
- Reforma y puesta en funcionamiento del Centro Insular de Entidades del Voluntariado.
- Con relación a subvenciones: otorgamiento de las que están en trámite y seguimiento.
 - Dirigidas a ayuntamientos menores de 20.000 habitantes para el fomento de la participación ciudadana.
 - Dirigidas a entidades ciudadanas para el fomento de la interculturalidad e inclusión social de personas migrantes, para actividades recreativas inclusivas de la infancia y adolescencia, el fomento de la participación ciudadana y desarrollo comunitario, la diversidad, el voluntariado y el asociacionismo teniendo en cuenta a distintos colectivos sociales
 - Dirigidas a otras entidades para la inclusión activa de la Ciudadanía.
- Proceso participativo en el municipio de Arafo:
 - Diseño y planificación del proceso participativo.
 - Recogida y análisis de información.
- Difusión y Comunicación:
 - De las acciones de participación y colaboración a través de redes sociales y de campañas específicas.

	Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Valor 2022	Valor 2023
Indicadores	Número de personas inscritas en la Plataforma de Participación Ciudadana	-	-	-	47
					
	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	176
					
		-	-	3.259	7.520



Proyecto 4.3 Datos abiertos y reutilización de activos

<p>Actuaciones</p>	<p>Realizado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adjudicación del contrato del Servicio de desarrollo, gestión, mantenimiento, evolución y difusión del Portal de Datos Abiertos. • Elaboración de los siguientes planes relacionados con datos abiertos: plan de formación, plan de comunicación, plan de revisión y curación de datos y plan de apertura de datos. • Elaboración del catálogo de Indicadores (Indicadores clave de desempeño, KPIs). • Análisis funcional, diseño técnico y gráfico de un nuevo Portal de Datos Abiertos del Cabildo de Tenerife. • Desarrollo de un nuevo Portal de Datos Abiertos del Cabildo de Tenerife (datos.tenerife.es/es) con los siguientes módulos: gestión de usuarios, búsquedas, API, visualización y análisis para externos, integración de datos y SPARQL y relación con usuarios externos. • Implantación de nueva plataforma de orquestación de procesos para dar soporte a las ETLs mediante las cuales ingestar, transformar, curar y publicar los conjuntos de datos del Cabildo y su SPI. • Campaña de difusión interna al Cabildo de Tenerife sobre la importancia de los datos abiertos, la publicación de nuevos conjuntos de datos y el uso del portal. • Campaña de difusión externa (redes sociales) del portal de datos abiertos y convocatoria de concursos para incentivar la cultura de reutilización de los datos. • Migración de los datos del portal de tenerifedata.com al nuevo portal de datos abiertos. • Inclusión de los datos siguientes en el nuevo portal: aforo carreteras, datos meteorológicos de la red de estaciones del Cabildo, expedientes, afluencia en los montes, reservas de la central de reservas de actividades en la naturaleza, incidencias en carretera, avisos fitosanitarios, GTFS (Especificación General de Tránsito) del Metropolitano de Tenerife y TITSA, paradas, líneas y horarios de guaguas de TITSA. • Sesiones de formación funcionales y técnicas del nuevo portal de datos abiertos. • Federación con el Portal de Datos Abiertos del Gobierno de Canarias y, por ende, con el Portal de Datos Abiertos Nacional. Verificación del correcto tránsito de la información del Cabildo. • Análisis de los conjuntos de datos municipales adheridos a la línea de datos abiertos del Plan de Modernización Municipal. • Gestión y mantenimiento integral del sistema software del Portal de Datos Abiertos. • Inclusión de nuevos conjuntos de datos en el portal: apertura, revisión y curado de datos. • Difusión de contenidos y actividades relacionadas con los datos abiertos. • Fomento de la participación y la reutilización de los datos publicados en el portal. • Elaboración de informes de seguimiento periódico de todos los servicios. • Elaboración de campañas informativas.
---------------------------	---

Proyecto 4.4 Ética pública y Buen Gobierno

Actuaciones

Realizado:

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

Proyecto 4.5 Laboratorio de Innovación Pública de Tenerife

Actuaciones

Realizado:

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

Línea 5: Dirección por objetivos

Proyecto 5.1 Oficina del dato

Actuaciones

Realizado:

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

Proyecto 5.2 Sistemas de información geográfica

Actuaciones

Realizado:

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

Proyecto 5.3 Metodología de planificación

Actuaciones

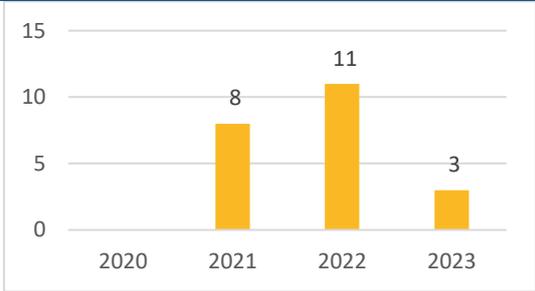
Realizado:

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

Proyecto 5.5.1 Plan de Contratación

Actuaciones	<p>Realizado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implantación de una herramienta informática para la recogida y análisis de la información asociada al Plan de Contratación. • Elaboración de los Planes Anuales de Contratación 2021, 2022 y 2023 • Implementación de mejoras en la herramienta de gestión del plan de contratación.
--------------------	---

Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Valor 2022	Valor 2023
Número de contrataciones centralizadas indicadas en el Plan Anual	-	8	11	3



Año	Valor
2020	0
2021	8
2022	11
2023	3

Proyecto 5.5.2 Plan Normativo

Actuaciones	<p>Realizado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de propuestas de aprobación y/modificación de ordenanzas y/o reglamentos insulares a todas las áreas y servicios de la corporación. • Elaboración, aprobación y publicación de los Planes Anuales Normativos del 2020, 2021, 2022 y 2023 del Cabildo de Tenerife. • Seguimiento de los Planes Anuales Normativos del 2020, 2021, 2022 y 2023.
--------------------	--

Proyecto 5.6 Dirección participativa por objetivos

Actuaciones	<p>Realizado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de la metodología de dirección participativa por objetivos para la organización. • Piloto de pruebas con varios servicios del Cabildo para validar la metodología. • Formación a los responsables sobre la metodología. • Piloto de prueba de la dirección participativa por objetivos en la Dirección Insular de Recursos Humanos, formando a los responsables que participaron.
--------------------	---

Línea 6: Innovación organizativa

Proyecto 6.1 Gestión de proyectos

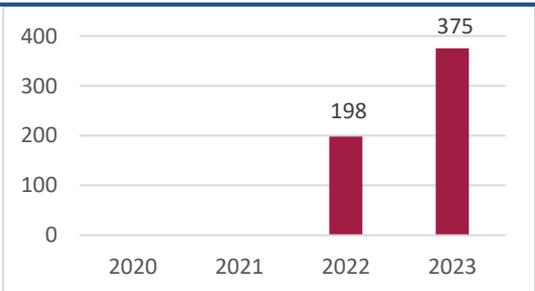
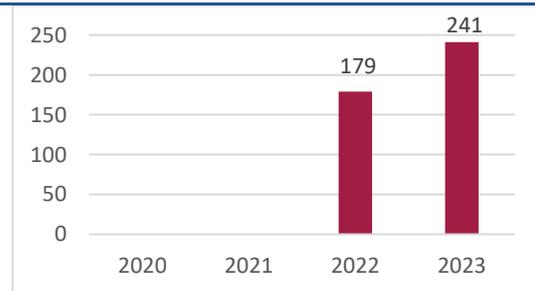
Actuaciones

Realizado:

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

Indicadores

Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Valor 2022	Valor 2023
Número de proyectos activos en la herramienta de gestión	-	-	179	241
Número de usuarios activos en las herramientas	-	-	198	375



Proyecto 6.2.1 Planificación de las estructuras organizativas

Actuaciones

Realizado:

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

Proyecto 6.2.2 Planificación de los espacios

Actuaciones

Realizado:

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

Proyecto 6.3 Comunicación y colaboración interna

Actuaciones

Realizado:

Con relación a la comunicación:

- Estudio de los resultados de los procesos participativos realizados en años anteriores con el personal del Cabildo y su sector público para extraer las conclusiones específicas en materia de comunicación y colaboración interna.
- Elaboración de un diagnóstico corporativo propio para el conocimiento del estado de la comunicación y la colaboración interna.
- Diseño y ejecución de un proceso participativo interno dirigido a recoger las aportaciones del personal en torno a mejoras en comunicación interna.
- Reuniones para el traspaso de información con la Unidad orgánica que hasta el momento desarrollaba acciones de comunicación interna.
- Realización de reuniones específicas con las jefaturas de los servicios con personal de campo y cuadrillas a su cargo a fin de disponer de una visión específica de la percepción y situación de este personal.
- Elaboración y seguimiento de un contrato específico para el desarrollo de una campaña de comunicación 360º a través de la cual dar conocer los objetivos y funciones de la nueva unidad de comunicación interna.
- Elaboración y diseño de un protocolo interno para la organización de la comunicación interna en el conjunto de la corporación.
- Supervisión de la elaboración de un video informativo sobre la nueva comunicación interna y difusión del mismo por varios canales.
- Diseño y supervisión de un lema corporativo dirigido a promover la colaboración interna: "Contigo hacemos un Cabildo Mejor".
- Creación y puesta a disposición del personal de un correo corporativo específico para la recogida

de aportaciones en materia de comunicación y colaboración interna.

- Reuniones con los servicios técnicos y administrativos que más información tienen en la intranet para la recogida de aportaciones.
- Ejecución y seguimiento de dos contratos específicos para el diseño y adaptación de contenidos de la nueva Intranet corporativa.
- Dinamización de una sesión interna de trabajo presencial con un grupo representativo de empleados y empleadas para la recogida de aportaciones en la distribución de contenidos de la nueva intranet corporativa.
- Estudio de distintas alternativas para mejorar la comunicación con el personal cuando se encuentra en tareas de campo: consulta con la delegada de protección de datos, estudio de viabilidad de canal de Whatsapp y canal de SMS.
- Puesta en marcha de un canal de SMS para el conjunto del personal de la corporación.
- Campaña de difusión para el general conocimiento del personal del nuevo canal de SMS.
- Tramitación de altas y bajas del personal en el nuevo canal de SMS.
- Estudio de análisis de los boletines internos de comunicación publicados a lo largo del año 2021.
- Elaboración de una propuesta de mejora del diseño y contenidos del boletín interno de comunicación.
- Lanzamiento en enero de 2023 de un nuevo boletín interno de comunicación dirigido al personal del Cabildo y parte del sector público.
- Puesta en funcionamiento de pantallas en los centros de trabajo como refuerzo de los canales de comunicación.
- Mantenimiento de información de interés a disposición del personal en las pantallas de los centros de trabajo.
- Coordinación con el Servicio de Atención Ciudadana para el establecimiento de una estrategia común en la información al personal de la corporación y su sector público con relación a las necesidades de la ciudadanía.
- Diseño, elaboración y difusión de información escrita y gráfica para el personal: solicitud de teletrabajo, ayuda de estudios y otras comunicaciones generales.
- Elaboración de los requisitos funcionales necesarios para la mejora de los servicios que se prestan a los empleados y empleadas en la gestión de las prestaciones sociales, ayudas de estudio y solicitudes diversas.
- Elaboración de los requisitos funcionales de la gestión del conocimiento compartido.
- Asesoramiento a distintas áreas y servicios en materia de comunicación interna.

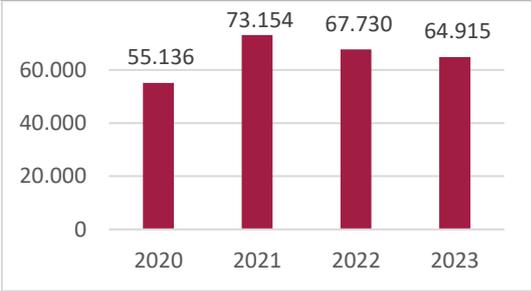
Con relación a la colaboración:

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

las que se puede beneficiar el personal de la Corporación.

- Configuración de espacios para la colaboración: se ha configurado un espacio anual de encuentro y colaboración entre el personal y se ha establecido la oportunidad de realizar.
- Colaboración con el Laboratorio de Innovación pública de Tenerife en la captación de ideas.
- Colaboración con la Unidad de Igualdad para la difusión de información sobre el Protocolo de acoso sexual entre el personal.

Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Valor 2022	Valor 2023
Número de comunicaciones internas *	55.136	73.154	67.730	64.915



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

Proyecto 6.4 Buenas prácticas y mentorización

Actuaciones	Realizado:
	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico inicial sobre la situación de las buenas prácticas en la corporación y su sector público y la difusión de las mismas. • Consulta de los procesos participativos desarrollados con el personal en años anteriores a fin de conocer la impresión del personal en cuanto a las buenas prácticas. • Desarrollo de dos propuestas de acción dirigidas a poner en conocimiento del personal el trabajo que se desarrolla de las distintas áreas: encuentro anual del personal y dossier informativo. • Recopilación a través del sondeo y las entrevistas personales de buenas prácticas en desarrollo. • Elaboración de un dossier único con todas las buenas prácticas recopiladas. • Difusión del dossier de buenas prácticas corporativas en formato digital. • Definición de un lema corporativo: “Contigo hacemos un Cabildo Mejor”. • Diseño participativo y ejecución del primer encuentro de innovación y buenas prácticas del Cabildo de Tenerife. • Diseño y gestión del primer certamen de premios insular de innovación y buenas prácticas. • Elaboración de un dossier interno de proyectos del Cabildo y su sector público. • Difusión en el boletín interno de buenas prácticas corporativas. • Propuesta del programa de intercambio de valores con el objetivo de conservar los valores corporativos del Cabildo de Tenerife (personas que conforman y han conformado la institución insular). • Propuesta del programa de mentorización con el objetivo de la trasmisión de conocimientos, experiencias y saber hacer para desarrollar a nivel personal y profesionales a las nuevas incorporaciones mediante el apoyo de profesionales con experiencias (jubilados). • Creación de un apartado en la Intranet corporativa en el que se recojan buenas prácticas y proyectos internos.

Línea 7: Gestión del talento

Proyecto 7.1 Gestión por competencias

Actuaciones

Realizado:

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

Proyecto 7.2 Evaluación de desempeño

Actuaciones

Realizado:

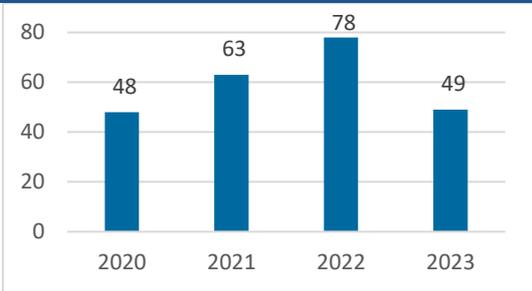
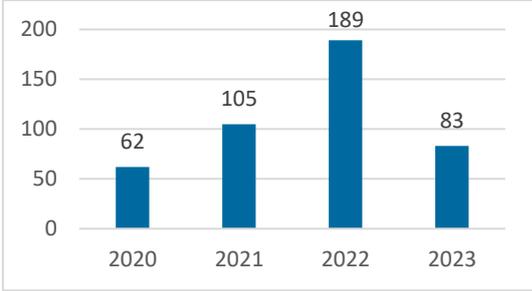
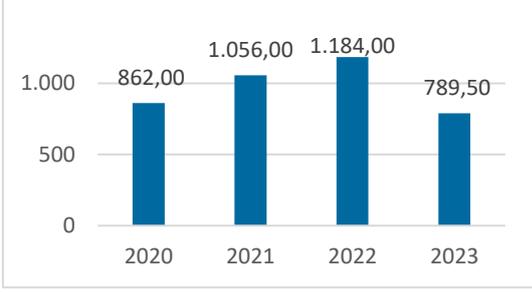
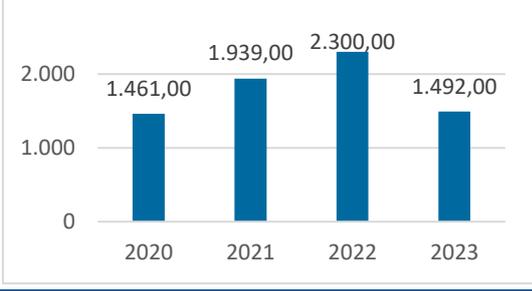
- Búsqueda de información relativa a la evaluación del desempeño en otras Administraciones Públicas.
- Establecimiento de criterios generales de un nuevo sistema de evaluación del desempeño que permita su alineación con otros sistemas de gestión de recursos humanos.

Proyecto 7.3 Plan de Formación

Actuaciones

Realizado:

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

Indicadores	Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Valor 2022	Valor 2023
		48	63	78	49
	Número de acciones formativas				
		62	105	189	83
	Número de ediciones de cursos				
	862	1.056	1.184	789,50	
Número de horas lectivas					
	1.461	1.939	2.300	1.492	
Número de personas que han asistido a cursos					

Proyecto 7.4 Teletrabajo

Actuaciones

Realizado:

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

Proyecto 7.5 Planificación estratégica de la gestión de RRHH

Actuaciones

Realizado:

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

Línea 8: Cooperación interadministrativa

Proyecto 8.1.1 Modernización Municipal

Actuaciones

Realizado:

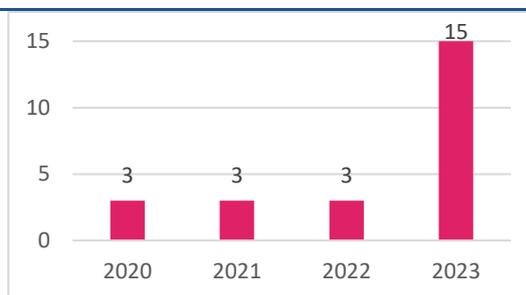
- Se han abordado un total de 55 proyectos (2020: 8 proyectos, 2021: 12 proyectos, 2022: 15 proyectos y 2023: 20 proyectos) con un presupuesto estimado asociado a los mismos en torno a 6.969.328,42 € (2020: 1.197.000,00 €, 2021: 1.281.836,45 €, 2022: 2.043.674,16 € y 2023: 2.446.817,81 €). En promedio en cada uno de los planes anuales de modernización municipal se han adherido a alguno de sus proyectos un total de 27 ayuntamientos.
- Se ha realizado la licitación de varios acuerdos marco en materias TIC en los que se ha dado la posibilidad de adhesión a los municipios de la Isla. (suministro microinformático: 16 ayuntamientos, suministros de licencias: 17 ayuntamiento, servicios postales: 12 ayuntamientos y servicios de consultoría: 13 ayuntamientos).
- Continuidad y ampliación del alojamiento de las sedes electrónicas (16 ayuntamientos) y portales web municipales (14 ayuntamientos) en las infraestructuras del Cabildo.
- Alojamiento de 7 portales de transparencia y 2 de participación de los ayuntamientos.
- Implantación de una plataforma en el Cabildo para alojar los servidores virtuales y los escritorios remotos virtuales de los ayuntamientos con menos de 5.000 habitantes.
- Apoyo para la conexión de 24 ayuntamientos a la red de fibra óptica de auto-prestación del Cabildo (cesión de equipamiento y financiación de la ejecución de obras).
- Alojamiento del equipamiento municipal en el Centro de Proceso de Datos del Cabildo. (4 ayuntamientos alojados y 2 en proceso de traslado)
- Implantación de servicio de copias de seguridad para contingencias en el Cabildo.
- Apoyo en la financiación de las plataformas de administración electrónica usadas por los municipios (27 ayuntamientos).
- Apoyo en el desarrollo de actuaciones de modernización y mejora de los servicios públicos. Realizados los estudios de: análisis de situación en administración electrónica y archivo electrónico, unificación de modelo y herramientas de gestión de personal y nóminas y diagnóstico de situación y modelo de gestión teletrabajo para los ayuntamientos.
- Apoyo para la adecuación con el Esquema Nacional de Seguridad. Se han certificado ya 15 Ayuntamientos.
- Implantación y operación de un SOC a nivel insular para la mejora de la ciberseguridad con cobertura sobre 16 Ayuntamientos.
- Prestación del servicio de delegado de protección de datos sobre 23 ayuntamientos.
- Apoyo en el cumplimiento de la normativa de accesibilidad de los sitios y aplicaciones del sector público para los portales web municipales alojados en el Cabildo.
- Capacitación digital de empleados públicos a través de REDELTIC y Cabildo.
- Apoyo en el soporte y funcionamiento de la Red de Centros de Inclusión Digital
- El plan de modernización municipal del ejercicio 2023 incorpora una relación de 20 proyectos con un presupuesto total de 2.446.817,81 €.
- Continuidad del alojamiento de sedes electrónicas y portales web municipales en el Cabildo.
- Alojamiento de 7 portales de transparencia y 2 de participación de los ayuntamientos.
- Ampliación de la plataforma para alojar los servidores y los escritorios virtuales de los Ayuntamientos (proyecto subvencionado a través del PRTR).
- Activación de la conexión física de los ayuntamientos con la red de fibra óptica del Cabildo. Se han conectado otros 18 ayuntamientos.
- Preparación del alojamiento del equipamiento de los ayuntamientos de Icod de los Vinos y Santiago del Teide en el Centro de Proceso de Datos del Cabildo.
- Apoyo en la financiación de las plataformas de administración electrónica.
- Preparación de la licitación de los servicios de apoyo para el estudio de centralización de herramientas de gestión de la policía local y mejora de la gestión de servicios sociales, la realización de un piloto de la plataforma de la administración electrónica Sedipualba, el apoyo a la elaboración de planes de modernización en 5 Ayuntamientos y el inicio de la revisión y mejora del catálogo de procedimientos de 19 Ayuntamientos.

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

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

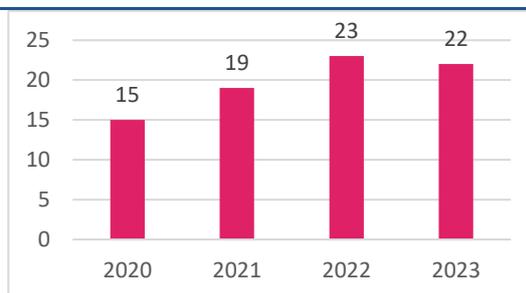
	3	3	3	15
--	---	---	---	----

Número de ayuntamientos conectados a alta velocidad



	15	19	23	22
--	----	----	----	----

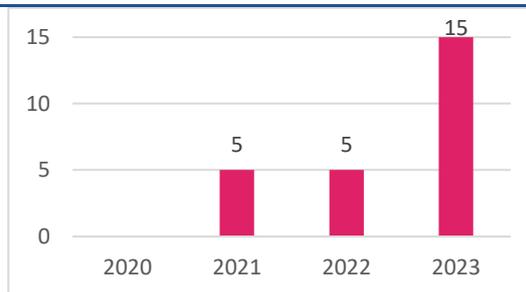
Número de ayuntamientos con DPO prestado por el Cabildo



Indicadores

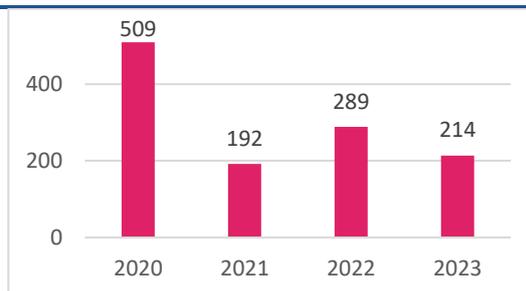
	-	5	5	15
--	---	---	---	----

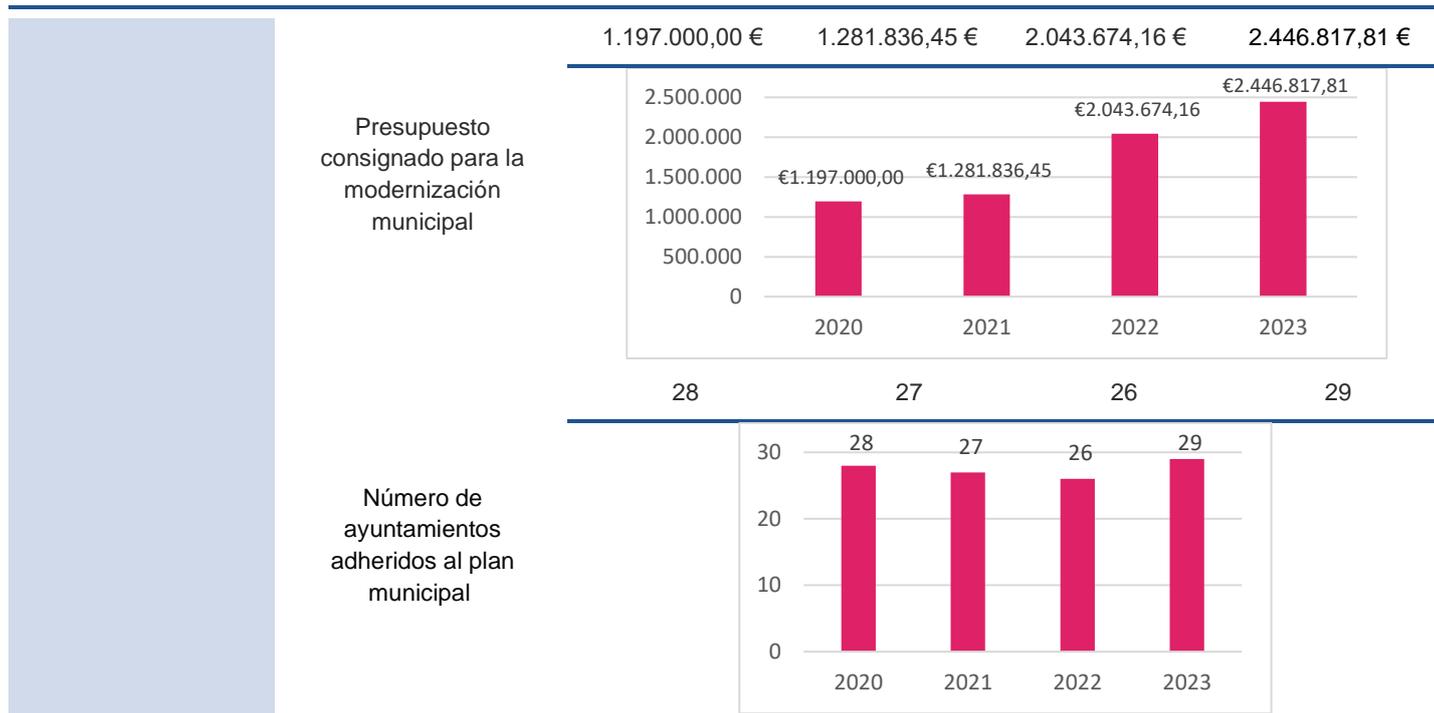
Número de ayuntamientos con certificación del ENS (Esquema Nacional de Seguridad)



	509	192	289	214
--	-----	-----	-----	-----

Número de empleados públicos municipales formados





Proyecto 8.1.2 Oficina de Asistencia Integral a los Municipios

Actuaciones

Realizado:

- Creación de la Oficina de Asistencia Integral a los Municipios acordada en CGI el 30 de junio del 2020.
- Aprobación definitiva del Reglamento de Asistencia Integral a los Municipios publicado en el BOP el 16 de abril del 2021.
- Creación de procedimientos de asistencia a los municipios en la Sede Electrónica.
- Visibilización de la Oficina de Asistencia Integral a los municipios en el portal web del Cabildo de Tenerife.
- Elaboración de una memoria de las actuaciones realizadas en el periodo 2020 hasta junio del 2023.
- Creación de una sección denominada "Actualidad Local" en el portal del Cabildo de Tenerife.
- Jornadas "Proceso electoral" el 19 de mayo del 2023 con el objetivo de dar información a las EELL del proceso electoral, recordatorio del Plan de Modernización Municipal 2023 y presentación de la solicitud normalizada de listas de reserva de personal.
- Diseño final, publicación y difusión de un tríptico sobre los servicios que ofrece la Oficina de Asistencia Integral a los Municipios.
- Dotación de personal a la Oficina de Asistencia Integral a los Municipios.
- Contratación de las bases de datos jurídicas para poder dar asistencia a los municipios.
- Resolución de relativa a la iniciación de contratación administrativa del Acuerdo de marco para el suministro de combustible para el Cabildo, ayuntamientos y Sector Público Insular.
- Asistencias, jurídicas, técnicas y de recursos humanos, realizadas a los ayuntamientos. En el ejercicio 2021 se atendieron un total de 30 solicitudes, en el ejercicio 2022 un total de 13 solicitudes y en el ejercicio 2023 un total de 15 solicitudes.
- Visitas a los ayuntamientos de menos de 20.000 habitantes con el fin de dar a conocer la Oficina y recabar sus necesidades.
- Elevación a CGI del convenio tipo para la asistencia en materia de RRHH y se han adherido un total de 20 Ayuntamientos de La Isla.
- Suscripción de un convenio de colaboración en materia de RRHH con la Gerencia de urbanismo perteneciente al Ayuntamiento de la Laguna
- Celebración de 2 sesiones de la Jornada de urbanismo: "Análisis de cuestiones prácticas de Derecho urbanístico en Canarias" (con fechas 28 de noviembre y 12 de diciembre) con carácter participativo.

- Enlace con los ayuntamientos y publicación del PCAP para el Acuerdo Marco de Combustible del Acuerdo del Consejo de Gobierno Insular de fecha de 14 de febrero de 2023.
- Creación de contenido para el apartado de la página web de actualidad local y difusión por correo electrónico. Se han realizado cuatro publicaciones en 2023 (dos relativas al proceso electoral, una relativa a espectáculos públicos y otra comentando las novedades de la Ley de Bienestar Animal en relación a las obligaciones que le acarrea a los municipios).
- 90 asistencia formales (solicitudes firmadas por el Alcalde) y múltiples asistencias informales a través de correo electrónico y teléfono a lo largo del año 2023.
- Memoria Anual establecida en el artículo 37 del Reglamento de Asistencia Integral a los Municipios en proceso de elaboración.

Proyecto 8.2.1 Modernización del Sector Público Insular

Actuaciones

Realizado:

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

Proyecto 8.2.2 Cuadro de Mando Integral en el Sector Público Insular

Actuaciones

Realizado:

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

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

Actuaciones

Realizado:

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

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

4. Resumen ejecutivo

El propósito del Plan de Modernización del Cabildo Insular de Tenerife 2020-2023 es el de promover un modelo de administración pública a nivel insular, más eficaz, eficiente, ágil y cercana a la ciudadanía.

La ejecución del Plan de Modernización se vio afectada enormemente por la pandemia del 2020-2021 y las consecuentes medidas de aislamiento. Siendo necesario reestructurar algunos de los proyectos incluidos en el plan, P7.4 Teletrabajo, P6.1 Gestión de proyectos, P3.9.1 Entorno microinformático, P3.4-5-6 Gestión electrónica de procedimientos, subvenciones y contratos, ...

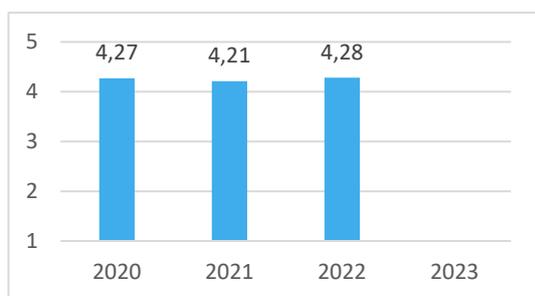
Los resultados y los avances alcanzados en los diferentes proyectos del Plan de Modernización son bastante significativos. A continuación, se muestra un resumen por línea de actuación:

- **L1 Mejora de los servicios públicos:** obtención de diversos sellos y certificaciones oficiales alineado con el compromiso de la gestión de la calidad, aprobación del Reglamento de sugerencias, quejas y felicitaciones del Cabildo de Tenerife, aprobación de la Carta de Servicios de Atención a la Ciudadanía, implantación del servicio de cita previa en las Oficinas de Atención a la Ciudadanía, puesta en funcionamiento del centro referencia de competencias digitales “El Sobradillo” y diversas encuestas de satisfacción de la ciudadanía de la sede electrónica, la atención presencial y la telefónica.
- **L2 Simplificación administrativa:** eliminación de procedimientos obsoletos, aprobación del Reglamento de administración electrónica, instrucción de simplificación administrativa, adaptación a lenguaje claro de los procedimientos de becas y bonos de transporte para mayores de 65 años y guía sobre el lenguaje y comunicación clara.
- **L3 Administración electrónica:** creación de la Unidad Responsable de Accesibilidad (URA) del Cabildo de Tenerife, auditorías de accesibilidad de los portales del Cabildo de Tenerife, Sector Público Insular y ayuntamientos, diversas mejoras en la Sede Electrónica del Cabildo (autenticación con CI@ve, permitir los certificados electrónicos integrados en el sistema europeo eIDAS, pago electrónico,...), prácticas de notificaciones electrónicas en el Gestor de Expedientes y/o a través del cliente web de Notifica, eliminación del tablón físico y puesta en producción del tablón electrónico de anuncios, diversas mejoras en el Gestor de Expedientes (obligado uso en los procedimientos de ayudas, becas, subvenciones y contratos menores, integración con la PLCSP, integración con los servicios de intermediación,...), puesta en marcha de la Oficina de Contratación Administrativa, puesta en marcha de diversos acuerdos marco y contratos basados, piloto de puestos flotantes en la Dirección de Modernización, implantación de escritorios virtuales, servicio de copias de seguridad y alojamiento de sitios web y sedes electrónicas para los ayuntamientos, Marco de gobernanza insular de seguridad y la información, obtención de la certificación ENS de la Sede Electrónica del Cabildo de Tenerife y asesoramiento sobre seguridad a los ayuntamientos.
- **L4 Gobierno abierto:** publicación del Portal de Transparencia del Cabildo y su disposición a los ayuntamientos y Sector Público Insular, aprobación del Reglamento de transparencia, acceso a la información pública y reutilización, Plataforma de Participación Ciudadana del Cabildo y del Sector Público Insular, puesta en marcha de la Oficina de Insular de Participación Ciudadana, diversas actuaciones relacionadas con la infancia y adolescencia, personas mayores, diversidad LGBTIQ+, pueblo gitano y saharai y migrantes, voluntariado, nuevo Portal de Datos Abiertos del Cabildo de Tenerife, aprobación del Plan de Medidas Antifraude, desarrollo del Laboratorio de Innovación Pública y ejecución de algunos de sus proyectos.
- **L5 Dirección por objetivos:** Creación de un cuadro de mando integral del Plan de Modernización, borrador de la Estrategia del Dato del Cabildo, elaboración del Mapa de Accesibilidad de Tenerife, borrador de la estrategia Agenda Tenerife Sostenible, convenio con el ISTAC para el diseño, elaboración y difusión de indicadores para el seguimiento de la planificación estratégica, aprobación de los planes anuales de contratación y normativo y elaboración de la metodología de dirección participativa por objetivos del Cabildo de Tenerife.

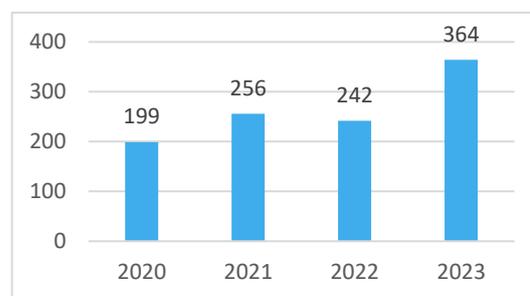
- **L6 Innovación organizativa:** Puesta en marcha de la Oficina de Gestión de Proyectos, elaboración de un protocolo interno para la organización de la comunicación interna, elaboraciones de boletines internos de comunicación y elaboración de un dossier de buenas prácticas.
- **L7 Gestión del talento:** aprobación de los planes anuales de formación, aprobación de Reglamento del teletrabajo del Cabildo, primeras entregas de los recursos informáticos necesarios para el teletrabajo, y aprobación y seguimiento de la Estrategia de Recursos Humanos del Cabildo de Tenerife.
- **L8 Cooperación interadministrativa:** elaboración y ejecución de los planes anuales de modernización municipal, creación de la Oficina de Asistencia Integral a los Municipios y elaboración del Reglamento de Asistencia Integral a los Municipios, licitación de varios Acuerdos marcos en materia TIC con la posibilidad de adhesión a los municipios de la isla, apoyo al Sector Público Insular en la integración con Notifica, elaboración del Plan Estratégico del Sector Público Insular y diversas acciones relacionadas con la cooperación con Cabildos, Gobierno de Canarias y otras Administraciones como es la creación de las Comisiones de Modernización, Recursos Humanos y Contratación Administrativa de la FECAI, convenio marco y específico de cooperación con el ISTAC, convenio con la ULL y la FGULL para las actuaciones del Laboratorio de Innovación Pública de Tenerife y convenio con el Centro Criptográfico Nacional (CCN) para la creación de un Centro de Operaciones (SOC) con una cobertura inicial sobre los ayuntamientos de la isla con menos de 20.000 habitantes.

Los datos de los indicadores asociados a los objetivos estratégicos del Plan de Modernización también muestran información interesante sobre los resultados del Plan. Es necesario tener en cuenta que aún no se disponen de datos del 2023 de algunos indicadores.

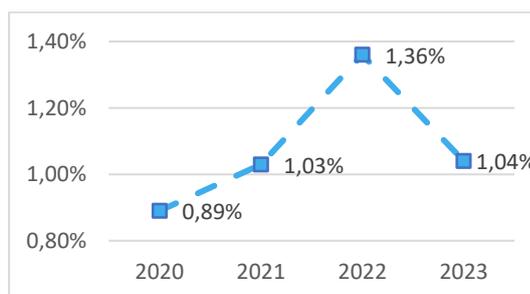
- **OE 1 Mejorar la calidad de los servicios públicos:**



Resultado de la encuesta de satisfacción a la ciudadanía (sobre 5)

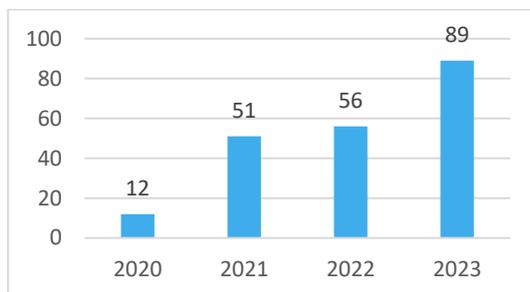


Número de quejas



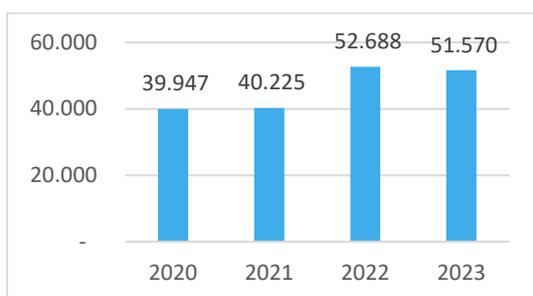
% de incidencias respecto a las solicitudes presentadas

- OE 2 Reducir los tiempos de tramitación:**

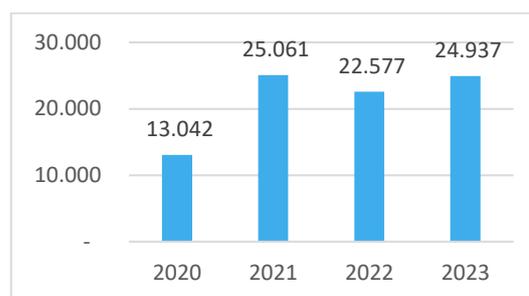


Nº de procedimientos con medidas de simplificación

- OE 3 Reducir las cargas administrativas:**

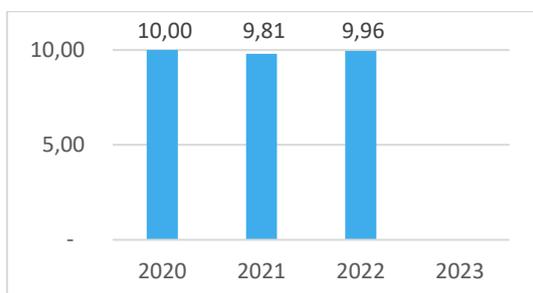


Nº de registros electrónicos (Sede)

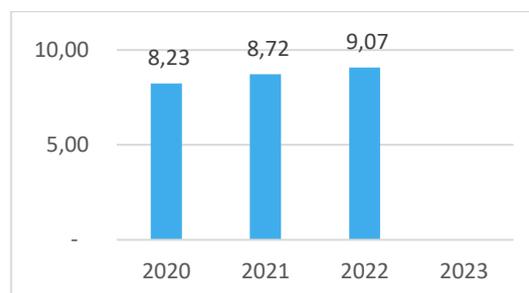


Nº de notificaciones electrónicas (Enviadas)

- OE 4 Hacer transparente la actividad del Cabildo:**

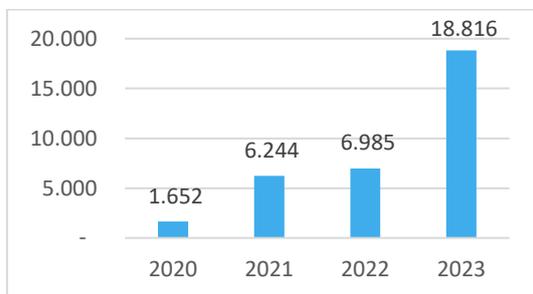


Índice de Transparencia de Canarias

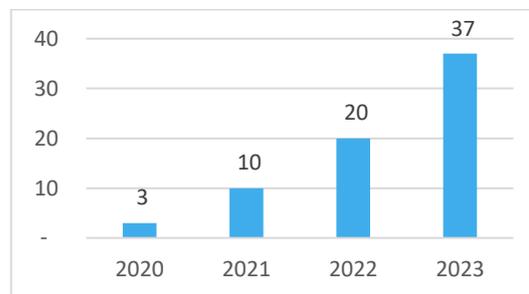


Media del Sector Público Insular

- **OE 5 Fomentar la participación y colaboración:**



Nº de personas en procesos participativos



Nº de procesos participativos

Si bien es cierto que se ha obtenido un conjunto amplio y significativo de resultados del Plan de Modernización 2020-2023 no se ha conseguido el avance esperado en algunos de sus proyectos y, por tanto, se estima necesario seguir trabajando en los mismos.

Hemos iniciado la transformación de nuestra cultura de trabajo hacia un enfoque más colaborativo y orientado a objetivos. Esto no solo implica una mejora en la eficiencia operativa, sino también una mayor satisfacción tanto para nuestro personal como para la ciudadanía. Sin embargo, es importante destacar que este cambio es profundo y requerirá tiempo, por lo que es imperativo continuar trabajando en esta dirección de manera constante y comprometida.

Por estos motivos, resulta crucial mantener el compromiso con la formulación y ejecución de un plan estratégico en el marco de la modernización administrativa, que establezca objetivos consensuados y conocidos por todos, y que se traduzca en la implementación de proyectos concretos. La planificación, ejecución, seguimiento, control y el trabajo en equipo en estos proyectos son elementos fundamentales para alcanzar los objetivos que se establezcan en la nueva estrategia.