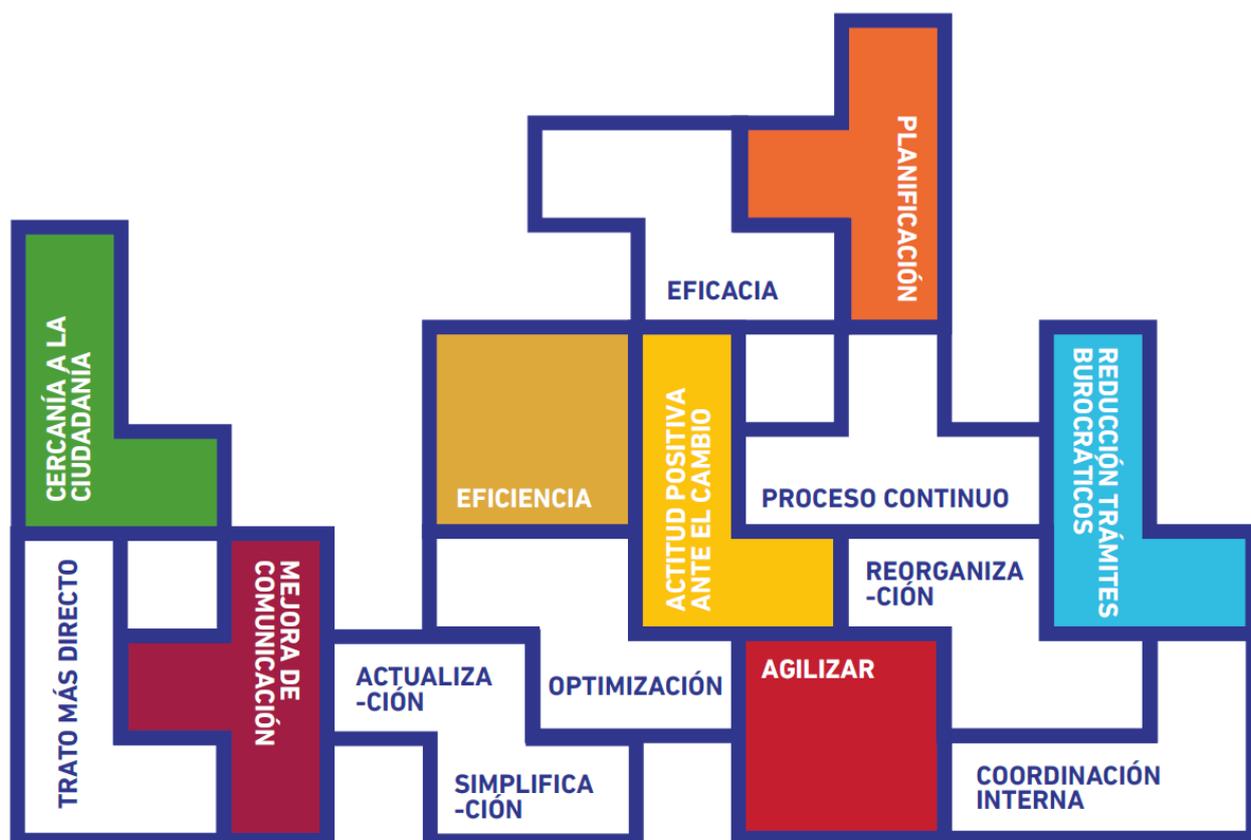




# Plan de Modernización del Cabildo de Tenerife 2020 - 2023

## Informe Anual de Resultados 2020



MARZO 2021



## ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>3</b>
PLAN DE MODERNIZACIÓN .....	3
EVALUACIÓN 2020 .....	3
<b>2. EVALUACIÓN 2020 – RESUMEN EJECUTIVO</b> .....	<b>4</b>
INDICADORES A NIVEL DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS .....	4
<b>3. EVALUACIÓN 2020 – DETALLE</b> .....	<b>5</b>
RELACIÓN DE PROYECTOS .....	5
VISIÓN POR PROYECTOS .....	6
<b>4. PROPUESTAS DE MEJORA Y/O MODIFICACIÓN</b> .....	<b>19</b>

# 1. Introducción



## Plan de modernización

El **Plan de Modernización del Cabildo de Tenerife 2020-2023** fue aprobado en la sesión del Consejo de Gobierno Insular del 28 de julio de 2020. A pesar de que su redacción se encontraba muy avanzada a principios del mes de marzo, no fue posible su aprobación por la declaración del estado de alarma. Dentro de esta nueva realidad, y como consecuencia de los requisitos de distanciamiento social establecidos, ha sido necesario abordar durante el 2020, tanto la mayoría de las actuaciones previstas, como adelantar otras necesarias para dar respuesta a los nuevos retos que surgieron (como es el caso del proyecto P7.4 Smart Working o de Teletrabajo).

Este documento contiene el informe de seguimiento y evaluación de acuerdo con lo indicado en el apartado 8.4 del Plan de Modernización del Cabildo de Tenerife 2020-2023. Según este apartado el informe debe contener como mínimo lo siguiente:

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

Debido a que la aprobación del Plan de Modernización se realizó en el mes de julio de 2020, no fue posible el desarrollo y aprobación de una planificación anual para el ejercicio 2020, y no se ha podido evaluar el grado de ejecución del Plan de Modernización respecto a una planificación detallada de sus proyectos.



## Evaluación 2020

Como parte del modelo de seguimiento y evaluación del Plan, se presenta este **Informe Anual de Resultados 2020**, atendiendo a una doble finalidad:

### Objetivos del Informe Anual de Resultados 2020



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

Recopilación de los principales puntos fuertes y áreas de mejora, experimentadas durante el periodo 2020, que ayudan a retroalimentar al Plan de Modernización para próximos ejercicios

## 2. Evaluación 2020 – Resumen ejecutivo



### Indicadores a nivel de Objetivos Estratégicos

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

#### Resumen de Indicadores

Indicadores  
definidos

12

Indicadores  
medidos en 2019

7

Indicadores  
medidos en 2020

9

Objetivo estratégico	Indicador	Valor 2019	Valor 2020	Diferencia 2019 vs 2020
<b>OE1. Mejorar la calidad de los servicios públicos</b>	Resultado de la encuesta de satisfacción a la ciudadanía	-	<b>4,28/5</b>	-
	Número de quejas.	334	<b>230</b>	<b>-31%</b>
	% de incidencias respecto a las solicitudes presentadas.	4,62%	<b>1,24%</b>	<b>-73%</b>
<b>OE2: Reducir los tiempos de tramitación</b>	% de reducción del tiempo medio de tramitación	Aún no se disponen de datos de este indicador.		
<b>OE3: Reducir los tiempos de tramitación</b>	Nº de registros electrónicos	7.947	<b>39.919</b>	<b>+402%</b>
	Nº de notificaciones electrónicas.	-	<b>13.042</b>	-
	% de reducción media de las cargas administrativas	Aún no se disponen de datos de este indicador.		
	% de procedimientos con medidas de simplificación	Aún no se disponen de datos de este indicador.		
<b>OE4. Hacer transparente la actividad del Cabildo</b>	Índice de Transparencia de Canarias	7,24	<b>10,00</b>	<b>+38%</b>
	Media del Sector Público Insular	6,26	<b>8,20</b>	<b>+31%</b>
<b>OE5. Fomentar la participación y colaboración</b>	Nº de personas en procesos participativos.	510	<b>1.652</b>	<b>+224%</b>
	Nº de procesos participativos.	2	<b>3</b>	<b>+50%</b>

### 3. Evaluación 2020 – Detalle



#### Relación de Proyectos

Código	Nombre	Línea de Actuación
P1.2	Sugerencias y quejas	Línea 1
P1.4	Atención a la ciudadanía	
P1.6	Evaluación de la satisfacción de la ciudadanía	
P2.1	Catálogo de Procedimientos	Línea 2
P2.2	Simplificación de procedimientos	
P2.5	Control Interno	
P3.1	Presencia en internet	Línea 3
P3.2	Tramitación electrónica	
P3.4	Gestión Electrónica de Procedimientos	
P3.5	Gestión Electrónica de Subvenciones	
P3.6	Gestión Electrónica de Contratos	
P3.7	Digitalización Interna	
P3.8	Intercambio de documentos y datos	
P3.9	Infraestructuras tecnológicas	
P3.10	Seguridad y protección de datos	
P4.1	Transparencia	
P5.5	Plan normativo y de contratación	Línea 5
P6.1	Gestión de proyectos	Línea 6
P6.3	Comunicación y colaboración interna	
P7.4	Smart Working	Línea 7
P8.1	Cooperación municipal	Línea 8
P8.2	Cooperación SPI	
P8.3	Cooperación Cabildos	
P8.4	Cooperación con el Gobierno de Canarias	
P8.5	Cooperación otras Administraciones Públicas	

## Visión por proyectos

Se incluye a continuación una **ficha descriptiva** por cada uno de los proyectos ejecutados en 2020, que contiene las actuaciones realizadas, así como, una serie de indicadores medidos a lo largo de esta anualidad.

### Resumen de Indicadores.



### Línea 1: Mejora de los servicios públicos

	Indicador	Valor 2019	Valor 2020	Diferencia 2019 vs 2020
Indicadores	Número de Sugerencias Presentadas	28	54	+93%
	Tiempo Medio de Resolución de Sugerencias (días)	146	118	-19%
	Tiempo Medio de Resolución de Quejas (días)	242	120	-51%

## Proyecto 1.4 Atención a la ciudadanía

### Actuaciones

- Piloto de atención a la ciudadanía por videoconferencia. Esta novedosa experiencia se desarrolló durante el periodo de servicios esenciales del decreto de alarma. Permitted prestar una atención a la ciudadanía más cercana a la atención presencial en los momentos de menor movilidad. Esta experiencia ha sido fundamental para mejorar la redacción de la norma que regula la atención por videoconferencia.
- Reglamento que regula la videoconferencia como sistema de identificación y firma. Se pretende añadir un nuevo canal de atención a la ciudadanía que permita, no sólo, informar, sino también la presentación de solicitudes y documentos, sin que los ciudadanos se tengan que desplazar.
- 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.

### Indicadores

Indicador	Valor 2019	Valor 2020	Diferencia 2019 vs 2020
Personas Atendidas Presencialmente	75.551	64.418	-14,74%
Tiempo Medio de espera en la atención presencial (min)	14,3	1,47 (*)	-89,7%
Tiempo Medio para una cita (días)	-	2,57	-
Personas atendidas telefónicamente	67.174	99.398	+48%
Porcentaje de llamadas no atendidas	-	32%	-
Personas atendidas electrónicamente	-	19.927	-

(\*) Medido a partir de la implantación de la cita previa en julio 2020

## Proyecto 1.6 Evaluación de la satisfacción de la ciudadanía

### Actuaciones

- Encuesta sobre la sede electrónica. En el mes de octubre de 2019 se realizó una encuesta a los usuarios de la sede electrónica desde inicio de 2019, a la que respondieron 229 personas. A partir del análisis de los resultados de la misma se han desarrollado una serie de mejoras técnicas y en la usabilidad de la sede para facilitar su uso.
- Encuesta sobre la atención presencial a la ciudadanía durante el decreto de alarma. A mediados de julio se ha evaluado la atención presencial a la ciudadanía que ha prestado el Cabildo durante el estado de alarma, concretamente del 14 de marzo al 21 de junio. Han respondido a la misma 941 personas.

### Indicadores

Indicador	Valor 2019	Valor 2020	Diferencia 2019 vs 2020
Satisfacción sobre los Servicios de atención a la Ciudadanía	-	4,3/5	-
Usuarios que nos aprueban en valoración (5-3).	-	92%	-

## Línea 2: Simplificación Administrativa

### Proyecto 2.1 Catálogo de procedimientos

### Indicadores

Indicador	Valor 2019	Valor 2020	Diferencia 2019 vs 2020
Número de procedimientos y servicios externos publicados	-	647	-

### Proyecto 2.2 Simplificación de procedimientos

### Actuaciones

- Estudio de cargas administrativas y tiempos de tramitación de las subvenciones el año 2018. Se ha realizado un estudio de las cargas administrativas y de los tiempos de tramitación de las subvenciones del 2018.
- Informes de simplificación de las siguientes convocatorias de subvenciones del año 2020:
  - Bases Reguladoras para la Concesión de Subvenciones a Entidades Ciudadanas para la Asistencia y Sensibilización en Materia de Diversidad LGBTIQ+ en la Isla de Tenerife (2020-2021).
  - Bases Reguladoras para la Concesión de Subvenciones a Entidades del Tercer Sector de Acción Social para la Cobertura de Gastos Derivados de su Actividad de Asistencia Social a Colectivos Vulnerables en la Isla de Tenerife (2020-2021).
  - Bases Reguladoras y Convocatoria para la Concesión de Subvenciones, en Régimen de Concurrencia Competitiva, Destinadas a Sufragar Parte de los Gastos de Gestión, Administración y Actividad Ordinaria de las Federaciones Deportivas de Tenerife.
  - Bases Reguladoras y Convocatoria para la Concesión de Subvenciones, en Régimen de Concurrencia Competitiva, Destinadas a la Promoción y Fomento de los Deportes y Juegos

Motores Autóctonos y Tradicionales de Canarias.

- Convocatoria para la Concesión de Subvenciones para la Realización de Proyectos y Actividades Culturales por parte de Asociaciones (Entidades sin ánimo de lucro del sector cultural y creativo) para el ejercicio de 2020.
- Convocatoria de Subvenciones para la Realización de Actividades Culturales por Parte de los Ayuntamientos de la Isla de Tenerife para el Ejercicio de 2020.
- Convocatoria para la Concesión de Subvenciones para la Realización de Proyectos y Actividades Culturales desarrollados por empresas, 2020.
- Bases Reguladoras para la Concesión de Becas para la Movilidad en Formación Profesional.
- Bases Reguladoras para la Concesión de Becas para Estudios Universitarios.
- Bases Reguladoras para la Concesión de Becas para el Alumnado con Necesidades Educativas Especiales.
- Bases Reguladoras para la Concesión de Becas para Estudios Artísticos.

## Proyecto 2.5 Control interno

### Actuaciones

En el ámbito del control interno, se impulsa definitivamente el sistema de fiscalización previa limitada de requisitos básicos, el control financiero permanente y la auditoría pública, mediante la aprobación del Reglamento de Control Interno del Cabildo Insular de Tenerife y del Acuerdo de Fiscalización Previa Limitada en régimen de requisitos básicos.

## Línea 3: Administración Electrónica

## Proyecto 3.1 Presencia en Internet

### Actuaciones

- 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.
- Resolución del contrato del portal de internet con la empresa adjudicataria. Tramitación de la finalización de los trabajos con el contrato de mantenimiento.
- Desarrollo de funcionalidades imprescindibles para la puesta en marcha del nuevo portal corporativo. Se organizaron sesiones de formación sobre las nuevas funcionalidades del portal.

## Proyecto 3.2 Tramitación electrónica

### Actuaciones

- Mejora de la sede electrónica.
  - Mejoras del rendimiento, estabilidad y facilidad de uso de la sede electrónica. Está pendiente la publicación de un formulario que guía a los ciudadanos en la sede electrónica.
  - Incorporación de la posibilidad de pago electrónico en la sede electrónica de los Cuadernos de Pago asociados a los siguientes conceptos recaudatorios, añadiéndose a los que ya se podían pagar con anterioridad:
    - 101 - Sanciones en materia de caza
    - 102 - Infracciones medioambientales
    - 203 - Sanciones en materia de transportes
    - 212 - Sanciones Metropolitano
    - 301 - Sanciones Patrimonio Histórico
    - 901 - Costas judiciales
    - 902 - Reintegro de Subvenciones
    - 903 - Otros ingresos
    - 904 - Concesión explotación
    - 910 - Recargo Ejecutivo
- Sistema de identificación y firma mediante CI@ve.
  - Decreto 781 de 16 de abril de 2020, por el que se establecen los sistemas de firma electrónica no basados en certificados electrónicos.
  - 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 la posible la tramitación con certificados electrónicos emitidos por los países de la Unión Europea integrados en el sistema europeo eIDAS.
- Firma de documentos electrónicos por empleados públicos y ciudadanos.
  - Decreto 775 de 8 de abril de 2020, para establecer y regular el uso de la firma de documentos por firmantes internos y terceros a la estructura organizativa del Cabildo Insular de Tenerife.
  - Incorporar a personas externas al Cabildo a los flujos de firma electrónica. Esto ha permitido eliminar la firma en papel de documentos como contratos y convenios, permitiendo reducir el tiempo de formalización de los contratos, evitando la impresión de varias copias de los contratos que en algunos casos tienen un número muy elevado de casos y eliminando la necesidad de desplazamiento de contratistas a las dependencias de la vicesecretaría del CIT.
- Notificaciones y comunicaciones electrónicas.
  - Resolución 8083 de 26 de mayo de 2020, aprobación de la instrucción reguladora de las notificaciones electrónicas.
  - Implantación de la notificación electrónica de manera integrada en el gestor de expedientes o haciendo uso del cliente web de Notific@.

### Indicadores

Indicador	Valor 2019	Valor 2020	Diferencia 2019 vs 2020
Personas con medios de identificación y autenticación	-	34.162	-
Documentos firmados electrónicamente	258.511	373.984	+45%
Registros electrónicos vs totales.	11,09%	57,79%	+46,7%
Notificaciones electrónicas	-	72%	-

accedidas vs enviadas.

### Proyecto 3.4 Gestión electrónica de procedimientos

	Indicador	Valor 2019	Valor 2020	Diferencia 2019 vs 2020
<b>Indicadores</b>	Procedimientos en el Gestor de Expedientes	-	83	-
	Expedientes en el Gestor de Expedientes	1.400	24.672	+1.662%

### Proyecto 3.5 Gestión electrónica de subvenciones

<b>Actuaciones</b>	Implantación del gestor de expedientes para la tramitación de ayudas y subvenciones en los siguientes servicios: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo socioeconómico.               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Subvención Directa a Autónomos y MicroPYMES.</li> </ul> </li> <li>• Agricultura               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ayudas excepcionales destinadas a sufragar los gastos de alimentación de las especies ovino, caprino, vacuno, porcino, cunícola y avícola (gallinas) en las explotaciones ganaderas de la Isla de Tenerife.</li> <li>○ Ayudas al aguacate, hortícolas y papas.</li> </ul> </li> <li>• CSC y participación ciudadana.               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Subvenciones a los Ayuntamientos de la isla de Tenerife y sus entidades públicas dependientes para el fomento y la promoción de la participación ciudadana (2020).</li> <li>○ Subvención asociaciones LGTBIQ+.</li> </ul> </li> <li>• Deportes.               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Subvenciones destinadas al reconocimiento de méritos deportivos obtenidos por deportistas individuales en Campeonatos Absolutos de España, Europa y del Mundo durante el año 2019.</li> </ul> </li> <li>• Acción social.               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ayudas a estudiantes de la isla de Tenerife que cursan estudios fuera de España y que regresan en Navidad a la isla, al objeto de financiar el coste de las pruebas del Covid-19.</li> </ul> </li> </ul>			
	<b>Indicadores</b>	Indicador	Valor 2019	Valor 2020
Procedimientos de subvención en el Gestor de Expedientes		-	29	-
	Expedientes de subvención en el Gestor de Expedientes	-	16.770	-

### Proyecto 3.6 Gestión electrónica de contratos

#### Actuaciones

- Implantación del gestor de expedientes en la contratación menor. Obligación de tramitación en el gestor de todos los contratos menores, lo que ha permitido la incorporación al uso del gestor de todos los servicios administrativos y algunos servicios técnicos.
- Se ha publicado la siguiente normativa sobre la contratación:
  - Circular 1/2020, sobre modificación de la Ley de Contratos del Sector Público operada por el Real Decreto Ley 3/2020
  - Circular 2/2020, sobre las medidas establecidas en materia de contratación por el Real Decreto Ley 8/2020, de 17 de marzo, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico social del COVID.
  - Circular 3/2020, sobre la suspensión de los procedimientos administrativos por el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo.
  - Circular 4/2020, sobre las últimas modificaciones en materia de contratación introducidas por los Reales Decretos Leyes 15/2020 y 16/2020.
  - Circular 5/2020, sobre las modificaciones en materia de contratación introducidas por el Real Decreto Ley 17/2020, de 5 de mayo.
  - Criterios de Actuación en la actividad contractual con ocasión de la COVID-19, de fecha 3 de abril de 2020.
  - Resolución de 2 de febrero de 2020 por la que se establecen los modelos de devolución de garantía definitiva en contratos de obras, servicios y suministros.
  - Instrucción sobre la tramitación de emergencia de los contratos públicos relacionados con la COVID-19, de 17 de abril de 2020.
  - Instrucción sobre contratos menores, de 30 de abril de 2020.

#### Indicadores

Indicador	Valor 2019	Valor 2020	Diferencia 2019 vs 2020
Contratos menores en el Gestor de Expedientes	-	1.507	-

### Proyecto 3.7 Digitalización interna

#### Actuaciones

- Comunicaciones internas electrónicas.
  - Resolución 6895 de 18 de marzo de 2020, por la que se aprueba la instrucción reguladora de las comunicaciones internas.
  - Regulación de la comunicación interna electrónica de documentación a través del gestor de expedientes, por defecto, o haciendo uso de Geiser
- Incorporación de la gestión de tasas y sanciones de medioambiente al sistema corporativo de recaudación.

#### Indicadores

Indicador	Valor 2019	Valor 2020	Diferencia 2019 vs 2020
Número de Comunicaciones Internas	-	45.128	-

### Proyecto 3.8 Intercambio de documentos y datos

<b>Actuaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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 y ahorrando.</li> </ul>			
<b>Indicadores</b>	<b>Indicador</b>	<b>Valor 2019</b>	<b>Valor 2020</b>	<b>Diferencia 2019 vs 2020</b>
	Intermediaciones de documentos y datos	21.557	<b>14.215</b>	<b>-34%</b>
<b>Nota</b>	<p>Esta reducción en el indicador se debe a que durante el periodo de mayo a agosto de 2019 se realizaron procesos selectivos que no se desarrollaron en el 2020 y a que los procesos de simplificación realizados durante este último año han reducido el número de documentos a aportar y, por tanto, las intermediaciones.</p>			

### Proyecto 3.9 Infraestructuras tecnológicas

<b>Actuaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ampliación de los recursos de servidor (Servidores y almacenamiento).</li> <li>Adquisición y entrega de material microinformático para teletrabajo.             <ul style="list-style-type: none"> <li>125 portátiles, 50 webcams, 50 auriculares con micrófono.</li> </ul> </li> <li>Ampliación del caudal de salida a internet del Cabildo para asegurar un ancho de banda suficiente para que todo el personal pueda teletrabajar simultáneamente.</li> <li>Puesta en marcha de la conexión a escritorios virtuales VDI. Adquisición e instalación de la infraestructura y licencias que permitirán generar 500 escritorios.</li> <li>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.</li> </ul>			
--------------------	--	--	--	--

### Proyecto 3.10 Seguridad y protección de datos

<b>Actuaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización de la información corporativa en materia de protección de datos. Guías, procedimientos, instrucciones, plantillas, material formativo.</li> <li>Redacción de la Política de Seguridad de la Información del Cabildo de Tenerife que se aprobó en el Consejo de Gobierno Insular del 26 de enero de 2021.</li> <li>Redacción del Marco de Gobernanza Insular de Seguridad de la Información, que se aprobó en el Consejo de Gobierno Insular del 3 de febrero de 2021.</li> <li>Realización de auditorías de seguridad: Aplicación de secretaría, gestor de expedientes y servicio de conexión WIFI.</li> <li>Campaña de phishing con envío de correos para validar la preparación del personal antes este tipo de ataques, incluyendo jornadas de concienciación.</li> <li>Redacción de la norma de uso de dispositivos móviles. Pendiente de aprobación.</li> <li>Puesta en marcha de un nuevo sistema corporativo de cortafuegos.</li> </ul>			
--------------------	---	--	--	--

#### Línea 4: Gobierno Abierto

##### Proyecto 4.1 Transparencia

###### Actuaciones

- Publicación del portal de transparencia presupuestaria.
- Publicación del nuevo portal de transparencia del Cabildo, que permite también la publicación de los portales de las entidades del sector público insular.
- Elaboración del Reglamento de transparencia, acceso a la información pública y reutilización, que se aprobó en la sesión del 12 de enero de 2021 del Consejo de Gobierno Insular.

##### Proyecto 4.3 Datos abiertos y reutilización de activos

###### Actuaciones

- Adjudicación del contrato del servicio de desarrollo, gestión, mantenimiento, evolución y difusión del portal de datos abiertos Open Data Tenerife.

#### Línea 5: Dirección por objetivos

##### Proyecto 5.5 Plan normativo y de contratación

###### Actuaciones

- Plan normativo 2020. Aprobación del plan normativo 2020.

## Línea 6: Conocimiento Organizativo

### Proyecto 6.1 Gestión de proyectos

#### Actuaciones

Implantación de la metodología de gestión de proyectos y de las herramientas asociadas. Se continúa con la implantación de la metodología de gestión de proyectos en varias áreas. Asimismo, se ha adjudicado contrato para el establecimiento de una metodología de dirección por objetivos que permeará a todos los niveles, que deberá tener su correspondencia con la gestión por proyectos y desarrollo de la actividad de la institución.

### Proyecto 6.3 Comunicación y colaboración interna

#### Actuaciones

- Proceso participativo para la elaboración del Plan de Modernización del Cabildo de Tenerife 2020-2023.
- Proceso participativo para el Plan de teletrabajo.

## Línea 7: Gestión del capital humano

### Proyecto 7.4 Teletrabajo

#### Actuaciones

- 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.

### Acuerdos Marco

#### Actuaciones

Se han preparado y se ha realizado la adhesión de cabildos, ayuntamientos y entidades dependientes, a los siguientes Acuerdos marco, que serán establecidos por el Cabildo de Tenerife:

- Servicios de consultoría de negocio y legal, y consultoría y desarrollo de proyectos en TIC, sociedad de la información y territorios inteligentes.
- Software como servicio y el suministro, o suscripción temporal, de licencias de uso y/o soporte técnico de software.
- Servicios postales.

## Línea 8: Cooperación interadministrativa

### Proyecto 8.1 Cooperación municipal

#### Actuaciones

- Plan de transformación digital 2020 (con 5 proyectos).
- Modificación del Plan de Transformación digital 2020 (para incorporar 3 proyectos adicionales).
- Acuerdos marco en materias TIC.
- Mejora conectividad a Internet de los ayuntamientos hasta los 600Mb.

### Proyecto 8.2 Cooperación SPI

#### Actuaciones

- Catálogo de servicios electrónicos. Definición del catálogo de servicios electrónicos que el Cabildo va a prestar a las entidades del sector público insular de primer grado.
- Acuerdos marco en materias TIC.
- Implantación del portafirmas corporativo en el PIM 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).
- Mejora conectividad a internet (Simpromi), para mejorar su ancho de banda y permitir caudal suficiente para el teletrabajo.

### Proyecto 8.3 Cooperación Cabildos

#### Actuaciones

- Relanzar el grupo TIC de la FECAI. La Comisión de Trabajo en materia de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) de la FECAI se creó en el año 2018. Sin embargo, no se volvió a reunir hasta finales de 2019. Ha sido necesario replantear su funcionamiento para que pueda mejorar su nivel de actividad.
- Acuerdos marco en materias TIC.

### Proyecto 8.4 Cooperación con el Gobierno de Canarias

#### Actuaciones

- Convenio marco de cooperación con el ISTAC en materia estadística. Publicado el 1 de junio de 2020.
- Convenio de cesión de software.



## Proyecto 8.5 Cooperación otras Administraciones Públicas

### Actuaciones

- Protocolo general de actuaciones entre el CIT y la ULL.
- Convenio con el CCN para la creación de un Centro de Operaciones de Seguridad (SOC). Presta servicios inicialmente a los ayuntamientos de menos de 20.000 habitantes y al Cabildo de Tenerife. Está prevista la adhesión del resto de ayuntamientos y las entidades del sector público insular.

## 4. Propuestas de mejora y/o modificación

El ejercicio de evaluación realizado en el marco de este Informe Anual de Resultados 2020 permite recoger de primera mano cuestiones que permiten **retroalimentar la mejora continua del Plan de Modernización**, en la medida en que ayuda a completar y reorientar las actuaciones para un mejor cumplimiento de sus objetivos estratégicos.

Se incluyen a continuación las propuestas de mejora y modificación a valorar e implementar:

### **Incorporar un nuevo indicador al Plan denominado “Media del sector público insular”**

El proceso de evaluación del Comisionado de Transparencia de Canarias incluye tanto al Cabildo de Tenerife como a las 38 entidades vinculadas o dependientes sujetas a las leyes de transparencia. Sin embargo, no se incluyó un indicador para medir la evolución de estas entidades vinculadas o dependientes.

### **Adelantar la fecha de inicio del proyecto P1.1 Sistema de gestión de la calidad**

De acuerdo con el calendario del apartado 9.2 del Plan de Modernización, el proyecto P1.1 Sistema de Gestión de la Calidad debería comenzar en el año 2022. Sin embargo, se considera necesario adelantar el inicio de este proyecto con el fin de implantar el modelo EFQM en el servicio de atención a la ciudadanía, alineándolo con el proyecto P1.4 Atención a la Ciudadanía.

### **Ampliar el alcance del proyecto P2.5 Control interno**

Durante los procesos de simplificación de los procesamientos se ha identificado la necesidad de simplificar y automatizar los procesos de control interno, con el fin de incluir el ciclo de vida completo de los procedimientos con transcendencia económica. Se propone ampliar el alcance del proyecto para incluir procesos de simplificación y automatización de procesos del control interno.

### **Añadir un nuevo proyecto P3.1.4 Accesibilidad en portales Web y Apps**

A raíz de la entrada en vigor recientemente de algunas de las obligaciones establecidas en el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público, se ha detectado la necesidad de incorporar este nuevo proyecto con el objetivo de analizar e implementar los cambios asociados necesarios.

### **Ampliar el proyecto P3.3 Archivo de documentos electrónicos**

Se ha identificado la necesidad de contar, más allá de la fase de archivo de la documentación electrónica, con un modelo de gestión documental integral que establezca todos los elementos necesarios para la administración documental de la corporación en cualquiera de sus fases. Para ello se propone ampliar el alcance y renombrar este proyecto como el P3.3 Modelo de gestión documental.

### **Añadir un nuevo proyecto P4.5 Laboratorio de Innovación Pública de Tenerife**

Incorporar en el plan de proyectos de 2021 un proyecto con esta denominación.



### **Retrasar el inicio del proyecto P5.1 Oficina del dato**

Este proyecto tiene una fuerte dependencia de la implantación de otros proyectos incluidos en el Plan de Modernización, que no han llegado al nivel adecuado de maduración para producir los resultados necesarios para poder avanzar en el mismo. Por lo que se propone retrasar su comienzo al año 2022.

### **Añadir un nuevo proyecto P5.6 Dirección participativa por objetivos**

Este proyecto surge de la necesidad de planificar el desarrollo participativo de una metodología de Dirección por objetivos que permita impulsar la aplicación y consolidación de una gestión pública dirigida de forma estratégica para obtener resultados evaluables, asegurando el adecuado desarrollo y evaluación de las políticas públicas.

### **Retrasar el inicio del proyecto P7.2 Evaluación del desempeño**

Este proyecto depende fuertemente de la implantación del modelo de teletrabajo, que incluye no sólo el trabajo fuera de las dependencias del Cabildo, sino una dirección por objetivos y una gestión por proyectos. Es necesario implantar antes este nuevo modelo de trabajo antes de abordar la evaluación del desempeño. Por lo que se propone posponer el inicio de este proyecto al año 2022.

### **Renombrar el proyecto P7.4 Smart Working como Teletrabajo**

Se propone adaptar el nombre de este proyecto al de P7.4 Teletrabajo, para adaptarlo a la nomenclatura que se está empleando actualmente para denominar a esta nueva modalidad de trabajo.

### **Añadir un nuevo proyecto P7.5 Planificación estratégica de la gestión de RRHH**

Este proyecto nace de la necesidad de diseñar y aprobar una planificación estratégica en materia de gestión de recursos humanos que integre los objetivos de la institución con los del personal con la finalidad de mejorar los servicios públicos, sobre la base de la motivación del personal, reforzando la profesionalización técnica de la organización, especialización, carrera profesional, responsabilidad y ética, y reduciéndose la temporalidad del personal.

### **Ampliar el proyecto P8.2.2 Plataforma de interoperabilidad el sector público insular**

Se pretende ampliar el alcance de este proyecto más allá de la simplificación, agilización y automatización del intercambio, recopilación y tratamiento de datos recogidos en el Plan de Modernización, con el objetivo de disponer de un verdadero cuadro de mandos integral que permita tener un adecuado conocimiento de la situación del sector público insular. Por tanto, se propone modificar el nombre del proyecto a P8.2.2 Cuadro de Mando Integral en el Sector Públicos Insular.