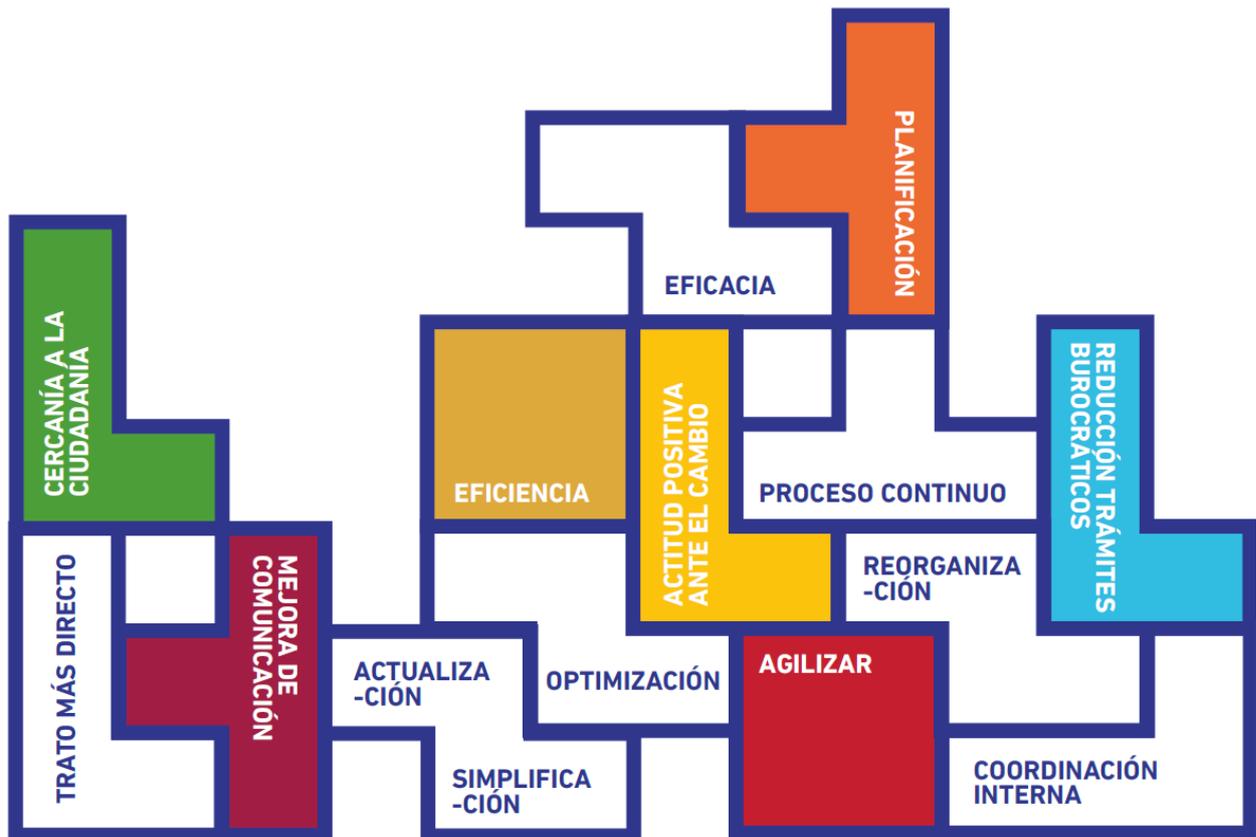




Plan de Modernización del Cabildo de Tenerife 2020-2023

Plan Anual 2021



MARZO 2021



ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO	3
1 INTRODUCCIÓN	5
2 PROYECTOS.....	6
3 PRESUPUESTOS.....	58
4 AFECTACIÓN A OTROS PLANES	60
PLAN DE CONTRATACIÓN.....	60
PLAN NORMATIVO	61
PLAN DE FORMACIÓN.....	62

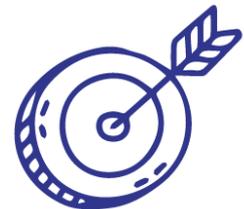
Resumen ejecutivo

El **Cabildo Insular de Tenerife** ha decidido impulsar su modernización, racionalización y transformación digital, promoviendo un modelo de administración más eficaz, eficiente y cercana, con la que la ciudadanía, autónomos y empresas puedan relacionarse con comodidad, sencillez y seguridad jurídica, tanto presencial como telemáticamente, y para ello, ha diseñado y puesto en marcha el **Plan de Modernización del Cabildo Insular de Tenerife 2020-2023** (en adelante el Plan de Modernización) a partir de la **definición de modernizar** creada de manera **colectiva** por su personal:

*“aquellos **CAMBIOS** necesarios que implican una importante **TRANSFORMACIÓN** a nivel organizativo, procedimental, tecnológico, de recursos humanos y de transparencia, para mejorar el Cabildo como administración pública. Para las empleadas y empleados del Cabildo estos cambios se traducen esencialmente en los siguientes aspectos: 1. La gestión y **OPTIMIZACIÓN DE LOS TRÁMITES BUROCRÁTICOS** con la finalidad de conseguir la máxima **EFICIENCIA Y EFICACIA**. 2. La **TRANSFORMACIÓN DIGITAL** que facilite el acceso directo a los trámites electrónicos necesarios de una manera sencilla. 3. Disponer de **RECURSOS Y MEDIOS SUFICIENTES** para **AGILIZAR** el funcionamiento de la administración. Todo ello mediante la **IMPLICACIÓN, COMPROMISO y COLABORACIÓN** de todas las personas que configuran la administración, estableciendo así una forma de trabajo donde la **COORDINACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA** sean primordiales.”*

Todas las actuaciones a realizar deben contribuir con los **5 objetivos estratégicos** identificados:

1. Mejorar la **calidad** de los servicios públicos.
2. Reducir los **tiempos** de tramitación.
3. Reducir las **cargas** administrativas.
4. Hacer **transparente** la actividad del Cabildo.
5. Fomentar la **participación y colaboración** de la sociedad.



Para alcanzar estos objetivos se han establecido **8 líneas de actuación**. Las líneas 1, 2, 3 y 4 están orientadas a la mejora de los servicios públicos, mientras que las líneas 5, 6, 7 y 8 están más orientadas a la mejora de la administración del Cabildo.



Figura 1. Líneas de actuación del Plan de Modernización

El desarrollo y ejecución del Plan de Modernización se realizará a través de los **planes anuales** en los que se detallarán las acciones aprobadas y con recursos asignados en cada ejercicio.

El objeto del presente documento es detallar el contenido del **plan anual** para el ejercicio 2021, en el que se ha incluido un conjunto de **52 proyectos**, distribuidos entre las distintas líneas de actuación, tal y como se muestra en la siguiente figura, y con un presupuesto total de **6.236.241,50 €**.

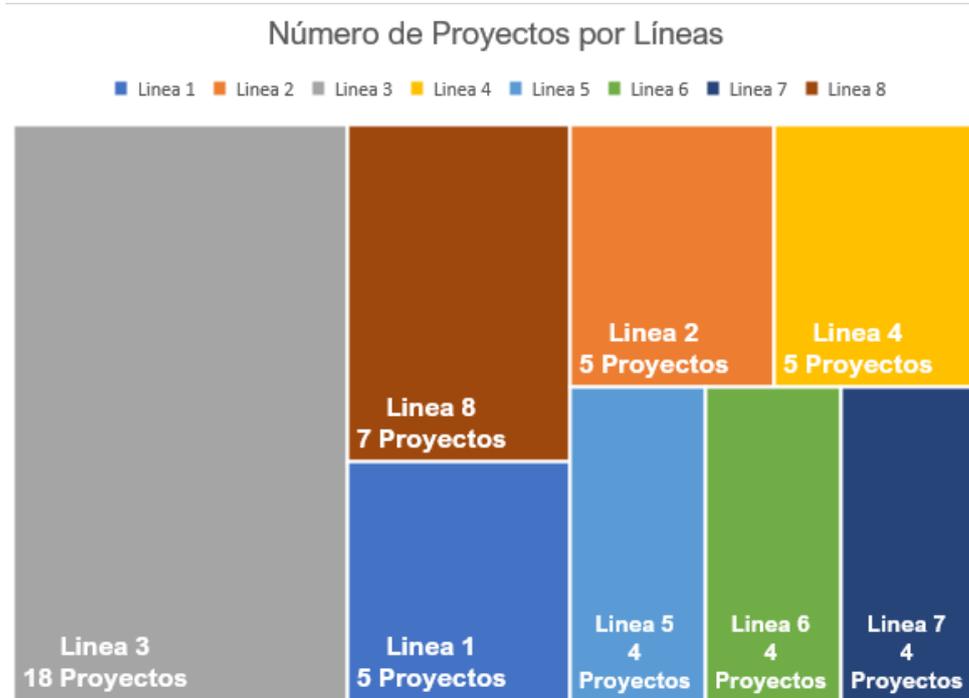


Figura 2. Número de proyectos por líneas de actuación en el plan anual 2021



Figura 3. Dotación presupuestaria por líneas de actuación en el plan anual 2021

1 Introducción

NATURALEZA, ÁMBITO Y VIGENCIA

El Plan de Modernización ofrece un **enfoque dinámico y flexible** para adaptarse a las necesidades de la sociedad de la isla de Tenerife, por tanto, su desarrollo, concreción y ejecución, sobre la base inicial de sus líneas de actuación, programas y proyectos que define, se realiza a través de la concreción de **planes anuales**.

El desarrollo de estos planes anuales se realizará empleando una metodología de gestión por proyectos. En concreto, se hará uso de la metodología de la Comisión Europea **Open PM²**, ya que ofrece un marco abierto, basado en estándares y está especialmente dirigida a las Administraciones Públicas.

El presente plan anual detalla las acciones aprobadas, sus alcances y la asignación presupuestaria correspondiente para el ejercicio 2021.

OBJETIVOS

El presente plan anual aplicará en sus proyectos las claves metodológicas establecidas en el Plan de Modernización:

- Alineación de objetivos.
- Control visible.
- Planificación detallada.
- Responsabilidades claras.
- Control de expectativas.
- Seguimiento proactivo.

ELABORACIÓN Y CONTENIDO

La elaboración del presente plan anual ha seguido las **fases** establecidas en el Plan de Modernización:

- Propuesta: elaboración de un borrador con la propuesta de proyectos a desarrollar. En esta fase se han identificado el/la jefe/a de cada proyecto, se ha trabajado de forma colaborativa su información básica, y se ha generado un acta de constitución para cada proyecto (se incluyen en el **Anexo I** de la presente).
- Participación interna: revisión y mejora con el personal de los proyectos propuestos. Esta fase no se ha podido abordar en esta anualidad, pero será incorporada en los próximos ejercicios.
- Aprobación: elaboración de la propuesta definitiva y aprobación por los órganos competentes.

El contenido del presente plan anual sigue los **apartados** establecidos en el Plan de Modernización:

- Planificación de proyectos: relación de proyectos a desarrollar durante el ejercicio, aportando para cada uno una ficha resumen con su información básica.
- Afectación a planes corporativos: actuaciones relacionadas con proyectos del plan anual que se han incorporado en los planes de contratación, formación y normativo.

2 Proyectos

L1 | Mejora de los servicios públicos

P1.1 | Sistema de gestión de la calidad

Necesidad					
<p>El camino hacia la excelencia se basa en el compromiso por la mejora continua, la autoevaluación y la gestión de las buenas prácticas, convirtiéndose los sistemas de gestión de la calidad en los medios más eficientes para conseguirlo. El presente proyecto surge de la necesidad de implantar un sistema de gestión de la calidad, sostenible en el tiempo e integrado en el día a día, que relacione lo que la ciudadanía espera, un plan para conseguirlo, los recursos y procedimientos necesarios, y las responsabilidades de las personas que intervienen, para superar las expectativas de la ciudadanía y mejorar continuamente. Este sistema por su complejidad, se deberá implantar progresivamente. Como antecedentes relevantes en este ámbito, el servicio de atención a la ciudadanía en el 2016 obtuvo la certificación con el Modelo de Excelencia de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM), bajo el nivel “Compromiso hacia la Excelencia”.</p> <p>Para el 2021, se plantea adelantar el inicio de este proyecto, cuyo comienzo estaba previsto para el 2022, retomando la implantación del modelo EFQM en el servicio de atención a la ciudadanía del Cabildo, ya que además de ser una actuación viable, al aprovechar parte del trabajo ya realizado, se encuentra alineada con los objetivos del proyecto P1.4 Atención a la Ciudadanía, permitiendo la mejora de un servicio que afecta de forma directa a la percepción de calidad que la ciudadanía tiene sobre los servicios públicos prestados por el Cabildo.</p>					
Recursos necesarios	Mixto	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE4 OE5	Coste:	7.000,00 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar el nivel de satisfacción de la ciudadanía Implantar y mantener la autoevaluación y la mejora continua Documentar y mejorar la eficiencia y eficacia de procesos Mejorar la imagen y generar confianza en la ciudadanía Mejorar el compromiso y motivación del personal hacia la excelencia. 				
Alcance	<p>El alcance del presente proyecto es la revisión y actualización de la documentación y procesos de soporte a la implantación del modelo EFQM en el Servicio de Atención Ciudadana del Cabildo de Tenerife, partiendo de la información ya disponible, autoevaluando el sistema, actualizando el plan de mejora con los proyectos ya previstos en el Plan de Modernización, y preparando todo lo necesario para proceder en última instancia a la certificación, por una entidad acreditada, y con el mayor nivel de reconocimiento posible, del sistema de gestión de la calidad revisado.</p>				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> Adjudicar contrato para apoyo al proceso. Resultado de la autoevaluación. Plan de mejora actualizado. Memoria EFQM actualizada. Resultado de la evaluación externa y certificación. 				
Indicadores		Descripción			
Nº de acciones de mejora		Número de acciones de mejora identificadas (anual)			
Nº de indicadores establecidos		Número de indicadores en medición (anual)			
Nº de autoevaluaciones realizadas		Número de autoevaluaciones realizadas (anual)			

P1.2 | Sugerencias y quejas

Necesidad					
<p>El presente proyecto tiene como propósito principal la mejora y difusión del servicio de sugerencias y quejas para la ciudadanía como instrumento de mejora continua y como mecanismo activo de participación ciudadana.</p> <p>Las acciones de mejora deben ir encaminadas a simplificar a la ciudadanía la presentación de quejas y sugerencias soportando distintos canales de presentación alternativos, a unificar y simplificar los criterios de gestión de la quejas y sugerencias presentadas para lograr una respuesta rápida, y por último, a asegurar la consistencia y facilidad de análisis de la información (disponibilidad de un cuadro de mandos) para la mejora continua.</p> <p>En la actualidad el Cabildo de Tenerife dispone de un reglamento que regula la gestión interna de las quejas y sugerencias, publicado en el BOP nº 29, de 7 de marzo de 2016, pero cuyo contenido se estima necesario revisar y actualizar.</p>					
Recursos necesarios	Internos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2 OE3	Coste:	-
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Simplificar la gestión de las quejas y sugerencias. • Reducir los tiempos de tramitación de quejas y sugerencias. • Mejorar la consistencia de la información de quejas y sugerencias. • Usar la información de quejas y sugerencias para la mejora continua de los servicios. 				
Alcance	<p>El alcance del presente proyecto para el 2021 es la simplificación y mejora de la gestión de las quejas y sugerencias en el Cabildo de Tenerife, para asegurar la reducción de plazos y la generación de información consistente como soporte a la mejora continua de servicios, realizando en paralelo la revisión y actualización de la regulación propia asociada.</p>				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> • Aprobación del reglamento de Quejas y Sugerencias. • Implantación de mejoras en la gestión interna de Quejas y Sugerencias. • Implantación de la gestión de Quejas y Sugerencias en el gestor de expedientes. 				
Indicadores		Descripción			
Nº de quejas presentadas		Numero de quejas presentadas			
Nº de sugerencias presentadas		Número de sugerencias presentadas			
Tiempo medio de resolución de quejas		Tiempo medio de resolución de quejas			
Tiempo medio de resolución de sugerencias		Tiempo medio de resolución de sugerencias			

P1.4 | Atención a la ciudadanía

Necesidad					
<p>El presente proyecto surge de la necesidad de modernizar y consolidar un servicio de atención a la ciudadanía basado en un nuevo modelo multicanal, omnicanal, segmentado por colectivos, personalizado, proactivo y multinivel de relación con la ciudadanía, garantizando como elemento transversal la accesibilidad de las personas con discapacidad. Las actuaciones previstas para el desarrollo e implantación de este nuevo modelo son, entre otras, las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abordar el desarrollo del nuevo modelo y la mejora de la experiencia de uso de los servicios públicos digitales a través de la participación ciudadana, la cocreación y la innovación. • Ordenar y simplificar la información sobre servicios y trámites, evitando la dispersión y heterogeneidad, y simplificando la consulta y utilización de los servicios. • Ordenar y mejorar el registro y uso de los datos de atención y/o relación para la personalización, automatización y mejora de los servicios. • Mejorar la eficiencia y eficacia de los servicios y herramientas, incorporando automatizaciones en el servicio de atención no presencial (telefónico), la creación de nuevos canales y el uso de chatbots o asistentes virtuales inteligentes en los mismos, etc. 					
Recursos necesarios	Mixto	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2 OE3 OE4 OE5	Coste:	594.229,00 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la satisfacción de la ciudadanía con la atención recibida. • Ordenar y simplificar la información sobre servicios y trámites. • Ordenar y mejorar el registro y uso de los datos de atención y/o relación con la ciudadanía. • Mejorar la experiencia en el uso, calidad, accesibilidad y movilidad de los servicios públicos. • Mejorar la eficiencia de la atención a través de la automatización y la creación de nuevos canales. • Reorientar la atención presencial a la asistencia y/o asesoría. 				
Alcance	<p>El alcance del presente proyecto para el 2021 es el co-diseño y planificación de un nuevo modelo de atención y/o relación con la ciudadanía, iniciando en paralelo la mejora de distintos aspectos que ya han sido identificados. El Servicio de Atención Ciudadana tiene una estructura multicanal, compuesta por cinco canales de comunicación que funcionan de forma coordinada y con la misma información en los diferentes canales: presencial, telefónico, sede, web, App, videollamada... Adaptando los diferentes canales a los diferentes perfiles de la ciudadanía. Así como protocolarizar la atención prestada en el primer nivel e incorporar un segundo nivel de especialización en la atención al ciudadano por los servicios gestores.</p>				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> • Definición del nuevo modelo de atención • Plan de mejora de la información de servicios y trámites • Plan de mejora de la gestión de los datos de atención. Requisitos para la contratación de un sistema CRM. • Plan de automatización y mejora de la atención. Requisitos para la contratación del servicio de atención telefónica. 				
Indicadores		Descripción			
Nº de personas atendidas en cada canal		Número de personas atendidas en cada canal (mes)			
Tiempo medio de espera para ser atendido en presencial		Tiempo medio (en minutos) de espera para ser atendido en presencial (mes)			
Tiempo medio entre solicitud y cita		Tiempo medio (en días) entre solicitud y cita (mes)			

P1.5.1 | Red Insular de Centros de Inclusión Digital (RICID)

Necesidad				
<p>Actualmente es ampliamente aceptada la relación de causa efecto entre la implantación de nuevas tecnologías y la dinamización de la economía, requiriendo la creación y demanda de nuevos perfiles para los que estos centros pueden suponer un impulso. La apuesta de Europa por las competencias digitales es manifiesta, existiendo un Modelo Europeo de Competencias Digitales para la Ciudadanía. A nivel nacional, la apuesta también es firme, y se refleja tanto en la medida 11 de la Agenda España Digital 2025, como en el Plan Nacional de Competencias Digitales, que establece 7 líneas de actuación, centrándose las dos primeras justamente en la capacitación digital y en la lucha contra la brecha digital.</p> <p>La Red Insular de Centros de Inclusión Digital (RICID) es una estructura de centros existente en la Isla de Tenerife, no existiendo otra estructura similar, y que ofrece la oportunidad de actuar como motor del cambio en el impulso de las competencias digitales en la ciudadanía, necesarias para subirse al tren de la transformación digital en la que se encuentra inmersa la sociedad.</p> <p>En virtud de lo anterior, se estima la necesidad de abordar el presente proyecto con el objetivo de desarrollar un programa de ciudadanía digital, abarcando tanto la capacitación como la inclusión digital de la ciudadanía de la Isla de Tenerife, aprovechando la estructura básica de la RICID, pero desarrollando un nuevo modelo de gestión que se acompañará de los servicios de apoyo necesarios.</p> <p>La escasez de recursos humanos de las administraciones participantes, la experiencia en proyectos previos similares y la dificultad inherente a la gestión de un proyecto participado por varias administraciones, justifican la necesidad de realizar una definición en detalle de un modelo eficaz, eficiente y operativo que establezca los procesos y mecanismos que permitan dirigir, supervisar y operar los servicios resultantes de la implantación del proyecto. El presente proyecto tiene una duración estimada total de 3 años, y la financiación actual permitirá prestar en el 2021 un soporte básico correctivo TIC y una coordinación básica de los centros que permita simplificar el modelo administrativo.</p>				
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE3	Coste: 115.932,58 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> Reducir la brecha digital en la Isla de Tenerife. Mejorar la capacitación digital de la ciudadanía de la Isla de Tenerife. Establecer un modelo de gestión más eficiente para la RICID. 			
Alcance	En el proyecto tiene por objeto garantizar los servicios básicos de mantenimiento informático de los actuales centros RICID, implantar un nuevo modelo de gestión administrativa simplificado así como analizar y definir un nuevo modelo integral de gestión del servicio RICID.			
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> Definición del nuevo modelo de gestión integral de la RICID y propuesta de contratación. Propuesta de contratación para el apoyo a la coordinación de los centros. Coordinación del proceso de adhesión de centros al Plan de Modernización Municipal. 			
Indicadores	Descripción			
Nº de centros	Número de centros en la RICID.			
Nº de ayuntamientos adheridos	Número de ayuntamientos adheridos a la asistencia técnica asociada al proyecto.			
Nº de puestos	Número de puestos disponibles en los centros de la RICID			
Nº de personas atendidas	Número de personas que han sido beneficiarias de algún servicio de la RICID			

P1.5.2 | Centro de Competencias Digitales de la EDUSI

Necesidad					
<p>Dentro de la estrategia europea de desarrollo urbano sostenible integrado (EDUSI), el proyecto SAMT (Suroeste del Área Metropolitana de la Isla de Tenerife: Barranco Grande, El Sobradillo, Tíncer, La Gallega y San Matías) conforma el conjunto de retos y objetivos a futuro que las instituciones públicas con competencias en la zona quieren conseguir para dar respuesta a los problemas de la ciudadanía y del área, conformando un territorio urbano con gran capacidad de crecimiento a futuro y donde existan altos índices de calidad de vida, aprovechando su situación geoestratégica.</p> <p>La Línea de Actuación 1 de la Estrategia EDUSI, "Administración cercana a la ciudadanía", pretende la mejora de las relaciones ciudadanía/administración, estableciendo un conjunto de medidas que, con el uso de las TICs, permitan la gestión más eficiente, cercana y coordinada de los servicios públicos prestados por las tres entidades locales. En el marco de esta Línea de Actuación 1 se realizará, entre otras operaciones, la Red de Espacios Digitales que han venido a denominarse en esta revisión como Centros de Competencias Digitales (CCD).</p>					
Recursos necesarios	Externos	Objetivos Estratégicos:	OE3	Coste:	131.333,33 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Eliminar la brecha digital entre los vecinos de los barrios en la sociedad de la información, especialmente aquellos en situación o riesgo de exclusión. • Garantizar el acceso a internet. • Familiarizar a la población, de todas las edades, con el uso cotidiano de las TIC y en especial en su relación multicanal con la administración local empleando herramientas digitales. 				
Alcance	<p>El objetivo es aprovechar los centros y espacios públicos de los municipios existentes en la zona Sudoeste del Área Metropolitana de Tenerife (SAMT) para reconvertirlos en instrumentos que permitan una mejora efectiva de la capacitación y desempeño digital de los colectivos existentes para el fomento, en especial de la administración electrónica, aunque también como un espacio para realizar actividades sobre empleabilidad, emprendimiento, innovación y el uso de las TIC.</p>				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> • Convenio con los Ayuntamiento de La Laguna y Santa Cruz. • Adjudicación contratación obras, mantenimiento informático y dinamización. • Ejecución de obras. • Suministro equipamiento. • Comienzo de las actuaciones de Dinamización. 				
Indicadores		Descripción			
Nº personas que acuden al CCD		Personas que acuden al Centro de Competencias Digitales.			
Nº de eventos realizados		Eventos realizados eventos organizados (talleres, seminarios, cursos, charlas, eventos...).			
Nº de cursos realizados		Cursos de capacitación digital relativos al acceso electrónico a las Administraciones Públicas (Local, Insular, Regional y Estatal) que se han realizado.			
Nº de otras actividades		Otras actividades relacionadas con la inclusión digital (eSports, LEGO League, etc.)			

P1.6 | Evaluación de la satisfacción de la ciudadanía

Necesidad					
<p>Dentro del Plan de Modernización se incorporó a través del presente proyecto la necesidad de implantación de un sistema de evaluación permanente de la satisfacción de la ciudadanía con los servicios públicos prestados, difundiendo los resultados, como medida de transparencia y bajo una disciplina de mejora continua.</p> <p>Durante el 2019 y 2020 se han realizado dos experiencias de evaluación de la satisfacción de la ciudadanía, una para la sede electrónica, y otra para la atención presencial prestada durante el estado de alarma bajo la nueva modalidad de cita previa, de las que se obtuvo información relevante que ya se ha empleado para la mejora del servicio.</p> <p>El presente proyecto para el 2021 se plantea con el propósito de analizar y proponer, de forma alineada con el desarrollo del nuevo modelo de atención ciudadana, que se trabajará en el proyecto P1.4 Atención a la ciudadanía, la implantación de un modelo de evaluación continua de satisfacción de la ciudadanía automatizable y omnicanal, que requerirá la implantación de nuevas herramientas y/o modificación de las existentes para incorporar la funcionalidad de evaluación permanente. Se podrán ver afectadas la sede electrónica, el sistema de cita previa, la nueva app ciudadana, etc.</p> <p>Para la personalización de los procesos de evaluación de la satisfacción será necesario avanzar y disponer de un conjunto de datos de atención lo más completo y consistente posible.</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE4 OE5	Coste:	32.561,77 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar la satisfacción en la atención omnicanal. • Automatizar y hacer permanente la realización de encuestas. • Hacer transparente la realización de encuestas. 				
Alcance	<p>El alcance del presente proyecto es el análisis, propuesta e inicio de la implantación de un sistema de evaluación permanente y omnicanal de la satisfacción de la ciudadanía con la atención recibida, incorporando la automatización y simplificación de los procesos y la realización de algunos procesos de evaluación, tanto a nivel transversal, como específico de algunos trámites y o servicios con impacto.</p>				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> • Definición del sistema de evaluación permanente y omnicanal • Plan de automatización del sistema de evaluación • Desarrollo e implantación del modelo de encuestas y de la solución tecnológica • Realización de las dos evaluaciones en atención ciudadana 				
Indicadores		Descripción			
Nº de evaluaciones realizadas		Número de evaluaciones realizadas			
Valoración de satisfacción		Valoración global obtenida a través de las distintas evaluaciones realizadas.			

L2 | Simplificación administrativa

P2.1 | Catálogo de procedimientos

Necesidad					
<p>La Base de Datos de Procedimientos (BDP) es el repositorio único y centralizado que contiene la relación de procedimientos y servicios competencia del Cabildo Insular de Tenerife. Además, proporciona a la sede electrónica la información concierne a los procedimientos y servicios bajo la competencia de la Corporación Insular y, como sea, que el titular de la sede tiene una responsabilidad respecto de la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que pueda accederse a través de la misma, se ha detectado la necesidad inapelable de su revisión y actualización. Este proyecto ya se inició en 2020 mediante la adjudicación de un contrato menor con un proveedor externo cuya ejecución continuará durante el 2021.</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1	Costes:	15.515,00 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> Homogeneización de los contenidos de la Base de Datos de Procedimientos. Identificación de procedimientos a eliminar, refundir y detección de procedimientos que no son tales procedimientos sino trámites dentro del mismo. 				
Alcance	<p>Conseguir que la información de la BDP como repositorio único y centralizado de los procedimientos y servicios competencia del Cabildo Insular de Tenerife sea homogénea, con un lenguaje claro y comprensivo para la ciudadanía, así como, revisar el listado de procedimientos y servicios para eliminar aquellos por haber finalizado su vigencia; para detectar y eliminar los que no sean tales procedimientos sino trámites dentro de estos; para refundir aquellos que sean susceptibles de serlo y para identificar los servicios que sean de respuesta inmediata.</p>				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> Identificación y análisis de los procedimientos de la BDP. Propuesta de homogeneización de la información. Propuesta de eliminación, refundición de procedimientos. Actualización de la BDP. 				
Indicadores		Descripción			
Nº procedimiento publicados		Número de Procedimientos publicados.			
Nº procedimiento obsoletos		Número de Procedimientos obsoletos abordados en el proyecto.			
Nº procedimientos eliminados		Número de Procedimientos eliminados en el proyecto.			
Nº procedimientos actualizados		Número de Procedimientos actualizados en el proyecto.			
Nº procedimientos refundidos		Número de Procedimientos refundidos en el proyecto.			
Nº procedimientos a refundir		Número de Procedimientos a refundir tras el proyecto.			

P2.2 | Simplificación de procedimientos

Necesidad					
<p>El presente proyecto surge de la necesidad de lograr que la interacción con la ciudadanía, empresas y asociaciones sea lo más sencilla posible, implantando la reducción de cargas administrativas y tiempos de tramitación como una disciplina de mejora continua.</p> <p>Este proyecto está directamente vinculado al cumplimiento de los objetivos estratégicos del Plan de Modernización de reducción de cargas administrativas y de reducción de los tiempos de tramitación.</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2 OE3	Costes:	59.309,00 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> Avanzar en la normalización de documentos. Unificar la normativa de administración electrónica. Simplificar los procedimientos de ayudas, becas y subvenciones. Estudiar y reducir cargas administrativas en los procedimientos de subvenciones y los de mayor impacto. Disponer de una memoria de medidas de simplificación. 				
Alcance	<p>Análisis de los procedimientos que se determinen para llevar a cabo la supresión, refundición,... de trámites, así como un análisis de cargas administrativas que nos muestre las acciones a realizar en materia de simplificación o mejora de los procesos. Igualmente, se quiere elaborar una Memoria de medidas de simplificación que permita a los distintos servicios gestores analizar y comprobar la adecuación de sus procedimientos a las medidas de simplificación adoptadas y que a su vez permita la elaboración de un plan anual sobre el grado de implementación de dichas medidas.</p> <p>Además, se pretende unificar la normativa que en materia de e-administración se encuentra dispersa y regular la materia de simplificación administrativa.</p> <p>Por último, en materia documental se pretende normalizar las solicitudes de presentación, así como las Bases y convocatorias en los procedimientos de ayudas, becas y subvenciones.</p>				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> Aprobar la norma unificada en materia de administración electrónica. Aprobar la norma/ instrucción sobre simplificación administrativa. Normalizar y aprobar los documentos de solicitudes y de Bases y convocatorias de ayudas, becas y subvenciones. Contar con el informe de cargas administrativas. Disponer de la Memoria de medidas de simplificación que nos sirva de base para la elaboración del informe anual sobre la implantación de medidas de simplificación. Normalización de solicitudes. Analizar los procedimientos de ayudas, becas y subvenciones y proceder a su simplificación 				
Indicadores	Descripción				
% de procedimientos con medidas de simplificación	Porcentaje de procedimientos en los que se ha realizado un estudio de simplificación y se ha implantado algunas medidas.				
Nº de documentos eliminados	Número de documentos requeridos que se han eliminado.				
Nº de trámites eliminados	Número de trámites eliminados o refundidos.				
Nº de formularios normalizados	Número de formularios normalizados.				
% de reducción media de las cargas administrativas	Valor medio de reducción de las cargas administrativas de los procedimientos del catálogo de procedimientos.				

P2.3.1 | Lenguaje y comunicación clara

Necesidad					
<p>El Marco Estratégico Insular de Participación Ciudadana (2014), el código de Buen Gobierno (2015), y por último del Plan de Modernización 2020-2023, recogen entre sus principios la orientación a la ciudadanía y la mejora de los servicios públicos a través de la participación y la colaboración ciudadana en los asuntos públicos. En este marco, el Cabildo de Tenerife aspira a convertirse en una administración más moderna y eficiente, facilitando el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de las obligaciones. Para ello, es necesario que la ciudadanía pueda entender la información que le ofrece la administración insular, sin dificultad y sin ayuda de intermediarios.</p> <p>Para dar respuesta a esta necesidad, el campo de la comunicación dispone de herramientas como el lenguaje claro y lectura fácil ambas con el objetivo de facilitar la comprensión del mensaje que se quiere transmitir; y aunque el propósito final es el mismo, difieren en cuanto al a quién va dirigido y al cómo hacerlo. De manera general el lenguaje claro va dirigido al conjunto de la población y se basa en una serie de normas de redacción que facilitan la comprensión de la información (uso de la voz activa, frases cortas, presentar la información de forma que destaque lo más relevante en la disposición y diseño de los textos...).</p> <p>En esta línea, el presente proyecto surge con el objetivo general de mejorar la comprensión de la información que el Cabildo de Tenerife pone a disposición de la ciudadanía.</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2 OE3 OE4 OE5	Costes:	-
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Potenciar la comunicación clara por parte del Cabildo. • Mejorar la usabilidad de los trámites y servicios dirigidos a la ciudadanía. • Sensibilizar y formar al personal del Cabildo en la utilización del lenguaje claro. • Adaptar a lenguaje claro algunos trámites o servicios vigentes. • Difundir los resultados obtenidos en las actuaciones desarrolladas como base para extender progresivamente el nuevo enfoque de comunicación con la ciudadanía. • Reducir el número de consultas y subsanaciones de la ciudadanía. • Adaptar a lenguaje claro las plantillas de algunos documentos administrativos. 				
Alcance	<p>En este ejercicio 2021 se desarrollarán acciones de análisis, planificación, formación y experiencias piloto en los servicios o tramites que se determinen, con el fin de avanzar en la mejora de la comunicación con la ciudadanía y sentar las bases del proyecto para una posterior fase de ejecución de mayor alcance, que tendrá lugar en el año 2022. El presente proyecto se desarrollará bajo el soporte y las metodologías del proyecto P4.5 Laboratorio de Innovación Pública de Tenerife.</p> <p>Asimismo, se realizará la difusión de los resultados obtenidos con el fin de ofrecer a los Ayuntamientos la posibilidad de replicar la experiencia del proyecto en el ejercicio 2022 al amparo del Plan de Modernización Municipal.</p>				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> • Jornada de Difusión Inicial. • Diagnóstico y Planificación. • Formación y Sensibilización. • Ejecución y puesta en marcha de pilotos. • Seguimiento y difusión de Resultados. • Evaluación (realización de encuestas). • Difusión y definición de guías y modelos para ayuntamientos. • Evaluación (realización de encuestas). 				
Indicadores		Descripción			
Nº de personas formadas		Número de personas formadas en lenguaje claro la ciudadanía.			

Nº de trámites adaptados	Número de trámites que se han adaptado su documentación a lenguaje claro.
Nº de personas beneficiarias	Número de personas que han realizado algún trámite ya adaptado.
Nivel de satisfacción en gestores	Nivel de satisfacción de los gestores de atención ciudadana y la ciudadanía con el asesoramiento en materia de nuevo lenguaje claro.
Nivel de satisfacción en ciudadanía	Nivel de comprensión y satisfacción de la ciudadanía con las modificaciones incluidas en los trámites o servicios.

P2.5 | Control interno

Necesidad					
<p>Durante el 2020 se ha avanzado en el desarrollo e implantación de las técnicas de control financiero permanente y fiscalización limitada previa en la gestión económica y financiera del Cabildo de Tenerife. También, se han estudiado e implantado algunas mejoras puntuales de simplificación de los procesos de control interno.</p> <p>Para el 2021, se estima la conveniencia de abordar un proceso más amplio de análisis y mejora de los procesos de control interno con un doble objetivo; por una parte, conseguir la simplificación de la tramitación, y por otra, disponer de una definición de procesos que facilite su automatización a través del uso de las nuevas tecnologías.</p> <p>Este trabajo constituirá además una base sólida para el análisis y toma de decisiones futura sobre la evolución y mejora de los procesos y herramientas de gestión económica y financiera, tanto en el propio Cabildo, como en su Sector Público dependiente.</p>					
Recursos necesarios	Internos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2	Costes:	-
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> Simplificar la tramitación de los procedimientos asociados al control interno. Reducir los tiempos de tramitación a través de la automatización de controles y trámites. Normalizar la documentación asociada para simplificar su tratamiento. 				
Alcance	<p>El alcance de este proyecto para el ejercicio 2021 consiste en la documentación, análisis y propuesta de simplificación en los procesos de control interno, definiendo un nuevo modelo de gestión más simplificado, e implementando los cambios que se identifiquen como viables a corto plazo (como la implementación de plantillas, controles y/o automatizaciones que simplifiquen la tramitación, etc...).</p>				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> Descripción de procedimientos actuales de control interno. Documento de análisis y propuestas de mejora. Nuevo modelo de control interno y plan de implantación. Implementación de cambios a corto plazo. 				
Indicadores		Descripción			
Nº de procedimientos de control interno simplificados		Número de procedimientos de control interno con medidas de simplificación.			
% de reducción de tiempos de tramitación		Porcentaje medio de reducción del tiempo de tramitación en los procedimientos de control interno simplificados.			
Nº de trámites y controles automatizados		Número de trámites y/ controles automatizados en las herramientas.			

P2.6 | Asesoría jurídica

Necesidad					
<p>El presente proyecto tiene como finalidad la mejora de los servicios asociados a la Asesoría Jurídica, a través de la reorganización y descentralización de funciones en las Áreas, estableciendo una figura similar a la de los letrados habilitados, adoptados en otras Administraciones Públicas, que siguiendo las directrices de la Asesoría Jurídica permitirán un desarrollo más ágil de las funciones encomendadas.</p> <p>La ejecución de este proyecto también permitirá la revisión y mejora de las funciones de la Asesoría Jurídica, a través de identificación e implantación de las simplificaciones y automatizaciones que se estimen oportunas.</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2 OE3	Costes:	-
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Reducir los tiempos de tramitación de las funciones de la asesoría jurídica. • Mejorar la calidad y eficacia de las funciones de la Asesoría Jurídica. 				
Alcance	<p>El alcance de este proyecto es la revisión de las buenas prácticas en la materia, el estudio de las funciones actuales de la Asesoría Jurídica, el estudio y propuesta de la simplificación y/o mejora de estas funciones, la propuesta de un nuevo modelo con un mapa de funciones a descentralizar, y finalmente el estudio de su impacto en la organización y en la regulación del servicio, que permita establecer e iniciar un plan de implantación.</p>				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> • Nuevo Reglamento de Asesoría Jurídica. • Repositorio electrónico normativo con motores de búsqueda y clasificación de contenidos • Sistema de consultas jurídicas en entorno electrónico (que permitirá acceso y consulta en general a los empleados, se trata de aquellas que no requieran informe propiamente). • Descripción de buenas prácticas. • Documento de funciones de la Asesoría Jurídica. • Propuestas de mejora y cambio de modelo. • Plan de implantación. 				
Indicadores		Descripción			
Nº de letrados habilitados		Número de letrados habilitados nombrados.			
% de Áreas con letrados habilitados		Porcentaje de Áreas con letrados habilitados.			
Reducción de tiempos de tramitación por funciones		% medio de reducción de tiempo de tramitación en funciones descentralizadas.			

L3 | Administración electrónica

P3.1.1 | Portales de Internet

Necesidad					
<p>El presente proyecto surge de la necesidad de integrar, simplificar y mejorar el sistema de portales de Internet del Cabildo de Tenerife, ya que actualmente existe un número importante de portales temáticos independientes con información específica de proyectos, iniciativas y/o competencias específicos, cuyo contenido se desea unificar en el portal corporativo con el objetivo de facilitar el acceso a la misma, creando un canal único de información sobre los trámites y servicios de la corporación.</p> <p>Durante el 2018 se inició un proyecto de actualización tecnológica, cambio de diseño gráfico y de arquitectura de la información del portal de Internet corporativo, con los objetivos de mejorar su facilidad de uso y navegación, modernizar su diseño gráfico, mejorar la experiencia de uso desde los dispositivos móviles, adaptar su arquitectura de información y mejorar el estilo de la información publicada. Este proyecto no se pudo finalizar en su momento, pero durante el 2020 se ha retomado y se ha finalizado el desarrollo de las funcionalidades mínimas necesarias para abordar el paso a producción del nuevo portal según el rediseño realizado.</p> <p>Dentro de este proceso también se considera fundamental la ordenación y homogeneización de la información publicada sobre trámites y servicios de la corporación con el objetivo de reducir las posibles inconsistencias y/o indefiniciones que puedan incrementar el número de consultas, subsanaciones y/o quejas en la atención a la ciudadanía. En paralelo, se detecta la necesidad de incorporar a este proyecto la actualización de la ordenanza de presencia en Internet para incorporar el cumplimiento de los requisitos de Accesibilidad aplicables de acuerdo al RD 1112/2018.</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2 OE3 OE5	Costes:	29.000,00 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Reducir consultas, dudas y/o subsanaciones. • Reducir el número de portales de Internet. • Mejorar el acceso desde dispositivos móviles. • Mejorar la Accesibilidad de los portales de Internet. • Facilitar y simplificar el acceso a la información del Cabildo. 				
Alcance	<p>El alcance del presente proyecto es la revisión y actualización del modelo de gestión del Portal de Internet, la preparación, revisión de información y realización del paso a producción del nuevo portal, la propuesta y aprobación de la modificación de la Ordenanza de presencia en Internet para incorporar el cumplimiento de los requisitos de Accesibilidad, así como el acceso a la información y servicios corporativos desde dispositivos móviles.</p>				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad de un nuevo modelo de gestión del portal Web. • Paso a producción del nuevo portal Web corporativo. • Aprobación de la nueva ordenanza de presencia en Internet. • Modelo unificado de incorporación de la información a la Web. • Conformación del modelo organizativo de responsabilidad y mantenimiento de la Web. 				
Indicadores		Descripción			
Nº de sesiones en Portal Web		Número de sesiones abiertas por los usuarios en el Portal Web			
Nº de usuarios en Portal Web		Número de usuarios que visitan el Portal Web			
Tiempo medio de sesión en Portal Web		Tiempo medio de sesión en el Portal Web			

P3.1.2 | App de ciudadanía

Necesidad					
<p>A partir de la universalización del uso del móvil como dispositivo de acceso preferente a los servicios digitales, es necesario realizar la adaptación de los canales electrónicos de información y relación que las administraciones públicas ponen a disposición de la ciudadanía y empresas, con el objetivo de para lograr un acceso más masivo, eficaz y seguro a los mismos.</p> <p>En este sentido, se detecta la necesidad de abordar el presente proyecto de implantación de una nueva App para la Ciudadanía, que permita facilitar el acceso a los servicios electrónicos del Cabildo de Tenerife desde los dispositivos móviles, en las mejores condiciones de facilidad de uso, seguridad, funcionalidad y rendimiento.</p> <p>La ejecución de este proyecto es necesaria para el cumplimiento de una de las metas establecidas en el Plan España Digital 2025, en concreto, la meta 5 Servicios públicos disponibles en app móvil, vinculada al eje 5. Transformación digital del Sector Público, que establece como objetivo que para el 2025 el 50% de los servicios públicos se encuentren disponibles en una App móvil.</p> <p>Dada la diversidad actual de aplicaciones móviles existentes en el Cabildo de Tenerife, también se detecta la necesidad de abordar en el presente proyecto la unificación y simplificación del acceso a las mismas.</p> <p>Durante el año 2020 se ha realizado una consultoría para la identificación de las aplicaciones existentes en la actualidad, así como para analizar las funcionalidades de valor añadido más importantes a desarrollar, que se usará de base para la ejecución del presente proyecto.</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE3	Costes:	100.000,00 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> Centralizar y facilitar el acceso a las App móviles que ofrece el Cabildo Insular de Tenerife. Desarrollo y mantenimiento de una app que actúe como lanzadera de los servicios ofrecidos por el Cabildo Insular de Tenerife. Validar y añadir si fuera conveniente la solicitud y seguimiento de la tramitación de los expedientes por medio de App móviles. 				
Alcance	<p>El alcance de este proyecto es el desarrollo y mantenimiento de una app que actúe de lanzadera de los servicios ofrecidos por el Cabildo Insular de Tenerife, centralizando y facilitando el acceso a las mismas. A su vez se valorará, si en esta app se añadirá la solicitud y seguimiento de la tramitación de los expedientes, o si el acceso desde dispositivos móviles a estas funcionalidades se realizará desde una interfaz propia de la sede electrónica.</p>				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> Revisión de catálogo de APP ofrecidas por el Cabildo insular de Tenerife. Incorporación en la nueva ordenanza de presencia en Internet de la regulación de las Apps. Valoración de incorporación de solicitud y seguimiento de la tramitación de expedientes. Inicio del contrato de desarrollo y mantenimiento de APP lanzadera. Fin desarrollo de la APP lanzadera. Puesta en producción de APP lanzadera. 				
Indicadores		Descripción			
Nº de aplicaciones integradas		Número de aplicaciones móviles integradas en APP lanzadera.			
Nº de accesos en app ciudadana		Número de accesos a la APP lanzadera por parte de la ciudadanía.			
% de incidencias vs accesos en app ciudadana		Porcentaje de incidencias vs accesos en la App lanzadera.			

P3.1.4 | Accesibilidad en portales de Internet y Apps

Necesidad					
<p>El Real Decreto 1112/2018 establece para los organismos públicos un conjunto de obligaciones en lo que se refiere a asegurar la Accesibilidad de sus Portales web y aplicaciones móviles (Apps). Entre estas obligaciones se establece el nombramiento de una Unidad Responsable de Accesibilidad (URA) para la monitorización, reporte y evaluación de los requisitos aplicables.</p> <p>El presente proyecto pretende analizar los requisitos e iniciar la implantación del modelo de gestión necesario (organización, procesos y herramientas) para cumplir y mantener en el tiempo la conformidad con la normativa vigente aplicable en Accesibilidad, y con el objetivo de garantizar la igualdad y la no discriminación en el acceso a Portales y Apps de las personas, en particular las personas mayores y personas con discapacidad.</p> <p>Dentro del presente proyecto se trabajará en el 2021 en la definición de un modelo que sea aplicable en primera instancia al propio Cabildo, pero que permita su extensión de forma sencilla a los ayuntamientos de menor capacidad de la Isla de Tenerife y que requieran asistencia técnica en este sentido.</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1	Costes:	-
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar la igualdad y la no discriminación en el acceso de las personas. • Mejorar la accesibilidad a los Portales webs y Apps. • Asegurar el mantenimiento de los niveles de accesibilidad en el tiempo. 				
Alcance	<p>Analizar los requisitos establecidos por el RD 1112/2018 en materia de accesibilidad en sitios webs y apps del Cabildo.</p> <p>Analizar la situación del Cabildo con respecto a estos requisitos, estableciendo un plan de acciones para implantar la organización, procedimientos y herramientas necesarias. Se identificará el proceso y las herramientas necesarias para la evaluación de la accesibilidad.</p> <p>Analizar las implicaciones y viabilidad de la asistencia a los ayuntamientos, definiendo el servicio de asistencia a desarrollar.</p> <p>Realizar el nombramiento de la persona responsable en Accesibilidad. Incorporación del responsable en "La red de contactos de accesibilidad digital de las administraciones públicas".</p> <p>Elaborar los primeros informes y tareas de auditoría necesarias para cumplir con la normativa en el Cabildo y ayuntamientos.</p>				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de los requisitos, situación actual y plan de acciones. • Modelo de asistencia a los ayuntamientos. • Nombramiento del responsable de Accesibilidad (URA) en el Cabildo. • Elaborar y remitir los tres informes anuales requeridos. • Aprobación de la nueva ordenanza de presencia en Internet en la que incorporen los requisitos necesarios para el cumplimiento de las obligaciones de Accesibilidad. 				
Indicadores		Descripción			
Evaluación Accesibilidad		Resultado por entidad de la evaluación anual de Accesibilidad de Portales.			
Nº de Informes emitidos		Número de informes de accesibilidad realizados, en ejecución y pendientes.			
Nº Quejas y/o sugerencias sobre Accesibilidad		Número de quejas y/o sugerencias recibidas con respecto a la accesibilidad.			

P3.2.1 | Sede electrónica

Necesidad					
<p>El presente proyecto se plantea ya dentro de un escenario de mejora continua, motivado por la obligación que tiene el Cabildo como entidad pública de ofrecer por medios telemáticos el acceso de la ciudadanía a sus servicios públicos. Para la anualidad 2021, se pretende poner en producción nuevas funcionalidades, entre las que destacan la consulta para los interesados/as del estado de sus expedientes, la posibilidad de aportar documentación a los mismos, etc. Adicionalmente se tiene contemplada la actualización y cambio de la arquitectura tecnológica con el objeto de mejorar la facilidad de mantenimiento y la resiliencia de la sede electrónica.</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2 OE3	Costes:	91.235,00 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Hacer la funcionalidad más fácil e intuitiva. • Incrementar la resiliencia del servicio. • Mejorar la gestión de fallos. • Incorporar nuevas funcionalidades. 				
Alcance	<p>Realizar la actualización tecnológica de la Sede Electrónica para la mejora de su resiliencia y mantenibilidad, ofreciendo al mismo tiempo servicios de mayor calidad a la ciudadanía al incorporar nuevas funcionalidades como el acceso de la ciudadanía a la consulta del estado de tramitación de sus expedientes.</p> <p>También se abordará el desarrollo de la funcionalidad del tablón de anuncios electrónico y la incorporación de la sede electrónica para trámites internos.</p>				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de una nueva interfaz con el repositorio de documentos electrónicos. • Desacoplamiento de los servicios reutilizables o independientes (seguridad, acceso a documentos, integración con Cl@ve, etc). • Desarrollo de una nueva interfaz web. 				
Indicadores		Descripción			
% de incidencias vs solicitudes		Porcentaje de incidencias vs solicitudes gestionadas.			
% de indisponibilidad de la sede		Porcentaje de tiempo en el que la sede no está disponible.			

P3.2.4 | Gestión electrónica de la representación

Necesidad					
<p>El presente proyecto surge de la necesidad de la incorporación de la gestión y el ejercicio de la representación electrónica en los servicios y procedimientos del Cabildo de Tenerife.</p> <p>Se incorpora al proyecto tanto la gestión y ejercicio de la representación electrónica de personas físicas y/o jurídicas en los trámites con el Cabildo de Tenerife, como la gestión y el ejercicio de la habilitación de los funcionarios del Cabildo para la asistencia en materia de registros a las personas físicas en las oficinas de atención presencial a la ciudadanía del Cabildo de Tenerife.</p>					
Recursos necesarios	Internos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2	Costes:	-
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> Asistir a las personas físicas en la presentación presencial de trámites a través de la figura de los funcionarios habilitados. Simplificar la gestión y verificación de la representación mediante el uso de Apoder@. 				
Alcance	<p>Analizar y realizar la integración de las herramientas con Apoder@.</p> <p>Analizar la viabilidad de poner en funcionamiento Habilit@, una vez esté desarrollado y puesto a disposición del Cabildo.</p> <p>Valorar alternativas de registros de funcionarios habilitados en caso contrario.</p>				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> Análisis del uso e integración con Apoder@. Integración con Apoder@. Gestión del cambio e inicio del uso de Apoder@ en las oficinas de atención. Gestión del cambio e inicio del uso de Apoder@ por la Asesoría Jurídica. Análisis y viabilidad de Habilit@ u otras herramientas de registro de funcionarios habilitados. Implantación del registro de funcionarios habilitados. Puesta en marcha de la asistencia por funcionarios habilitados en las oficinas. 				
Indicadores		Descripción			
Nº de consultas a Apoder@		Contabilización del número de consultas realizadas en el sistema, extraídas de las funcionalidades del mismo.			
Nº de presentaciones mediante funcionario habilitado		Contabilización del número de presentaciones habilitaciones del funcionario en el sistema, extraídas de las funcionalidades del mismo.			
Nº de poderes registrados		Número de poderes registrados en las oficinas de atención.			

P3.2.5 | Notificaciones y comunicaciones electrónicas

Necesidad					
<p>La notificación administrativa se constituye como una actuación relevante dentro del procedimiento administrativo ya que garantiza la eficacia de un acto administrativo y permite a la persona interesada tener conocimiento del contenido de una decisión administrativa que le afecta, para que pueda defender sus derechos e intereses, garantizando así el derecho a la tutela judicial efectiva.</p> <p>Una vez implantada la gestión de notificaciones y comunicaciones electrónicas en el ejercicio 2020, y habiéndose detectado que la gestión de la notificaciones en papel, que seguirán siendo necesarias al ser obligatorias para las personas físicas, supone una carga de trabajo importante para el personal del Cabildo, además de introducir retrasos en la tramitación de los procedimientos, se plantea a través del presente proyecto la automatización de la gestión de las notificaciones en papel, reduciendo así la carga de trabajo necesaria y los tiempos para su práctica, a través del uso de la herramienta Notific@ (Servicio compartido de gestión de Notificaciones) y de un servicio de Centro de Impresión y Ensobrado (CIE) prestado por un proveedor externo especializado.</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2	Costes	5.000,00 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Reducir la carga de trabajo del personal para la práctica de notificaciones en papel. • Reducir los costes y tiempos para la práctica de las notificaciones en papel. 				
Alcance	Automatizar y hacer más eficiente y eficaz la práctica de las notificaciones que deban realizarse en papel a través del uso del sistema Notific@ y de un servicio de Centro de Impresión y Ensobrado (CIE) que se encargue de la impresión y ensobrado especializado y centralizado de las mismas.				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> • Contratación e integración de un CIE con Notific@ para su uso por el Cabildo. • Aprobación de la instrucción que regule la práctica de las notificaciones en papel automatizadas. • Puesta en Marcha del sistema. • Gestión del cambio y acompañamiento de la nueva forma de práctica. 				
Indicadores		Descripción			
Nº de notificaciones en papel automatizadas		Número de notificaciones en papel enviadas a través de Notifica en el último mes.			
% de notificaciones en papel automatizadas practicadas vs enviadas		Porcentaje de notificaciones en papel practicadas vs enviadas a través de Notifica en el último mes.			

P3.2.6 | Publicación electrónica de anuncios

Necesidad					
<p>El presente proyecto surge de la necesidad de mejorar la gestión actual de la publicación de anuncios en el Cabildo de Tenerife, a través del establecimiento de un tablón de anuncios electrónico con plena validez jurídica, así como el estudio y definición de un nuevo modelo de gestión que permita una práctica más sencilla y eficaz garantizando el cumplimiento con la legalidad vigente.</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2 OE3 OE4	Costes:	-
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Reducir los tiempos y esfuerzos para la publicación de anuncios. • Simplificar la consulta de los anuncios a través del uso de medios electrónicos. • Racionalizar el uso de la publicación de anuncios en los distintos procedimientos 				
Alcance	<p>Análisis de situación, estudio y definición de un nuevo modelo de gestión electrónica de publicación de anuncios, asociados a los procedimientos y servicios que presta el Cabildo, incluyendo la adaptación de las herramientas corporativas, la definición de los nuevos procedimientos de trabajo, y la correspondiente gestión del cambio y/o acompañamiento. Los cambios necesarios en las herramientas corporativas se abordarán en los correspondientes proyectos P3.2.1 Sede Electrónica y P3.4 Gestión electrónica de procedimientos.</p>				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de la situación de partida. • Propuesta de nuevo modelo de publicación de anuncios. • Fin de desarrollo de adaptaciones en herramientas. • Aprobación de instrucción reguladora • Inicio de nueva forma de trabajo 				
Indicadores		Descripción			
Nº de anuncios electrónicos publicados		Número de anuncios electrónicos publicados con el nuevo modelo			
% de publicaciones desde gestor		Porcentaje de anuncios publicados con el gestor respecto al total de anuncios publicados por el Cabildo.			
% de publicaciones manuales		Porcentaje de anuncios publicados manualmente respecto al total de anuncios publicados por el Cabildo.			
% de anuncios de otros entidades		Porcentaje de anuncios publicados con el gestor de otras entidades respecto al total de anuncios publicados por el Cabildo.			
% de anuncios de exposición pública		Porcentaje de anuncios publicados con el gestor de exposición públicas respecto al total de anuncios publicados por el Cabildo.			

P3.3 | Modelo de gestión documental

Necesidad					
<p>Actualmente se identifica la necesidad de contar con un modelo de gestión documental que establezca de manera inequívoca todos los elementos necesarios para el correcto funcionamiento integral de la administración documental de la corporación. El proyecto contará con una serie de actuaciones encaminadas a la revisión de la reglamentación, sistemas, procedimientos, personal implicado, formación y normas técnicas y procedimentales. Este proyecto se definió dentro del Plan de Modernización por dos motivos principalmente, por una parte, realizar un Modelo unificado para la gestión documental en el Cabildo de Tenerife, de forma que se asegure el cumplimiento de todo el ciclo de vida de la documentación, incluyendo las políticas establecidas, en general, y la gestión documental, en particular, y por otra parte, para la puesta en marcha de un archivo de documentación, en busca de la reducción de los costes administrativos y de tramitación documental necesarios para la correcta gestión documental en cualquiera de sus fases.</p> <p>De igual modo, se deberá asegurar el establecimiento de protocolos que aseguren la integridad de la documentación en tiempo y forma, identificando los elementos logísticos y necesidades de personal. Cabe destacar que, actualmente, en el Cabildo no se cuenta con una normativa establecida en cuanto al archivo, por lo que se tendrá que atender a la normativa y buenas prácticas establecidas a nivel nacional y/o internacional, para su establecimiento y asegurar así, el cumplimiento del modelo establecido dentro del presente proyecto.</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2 OE3 OE4	Costes:	-
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar un modelo integral de gestión documental. • Asegurar la integridad documental de la producción de la corporación. • Reducir los tiempos y simplificar la gestión necesaria para el acceso a la documentación. • Agilizar el acceso con garantías a la documentación disponible. • Simplificar y reducir costes en el archivo de oficina. 				
Alcance	Es el desarrollo de un Modelo de Gestión de Documentos para el Cabildo de Tenerife y que tiene por objeto establecer el conjunto de criterios técnicos necesarios, a partir de la normativa de rango nacional e internacional de común aplicación, para toda la producción documental de la Corporación.				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> • Aprobación del cuadro de Clasificación Documental del Cabildo. • Creación de la Comisión General de Valoración Documental. • Protocolo de digitalización de documentación del Cabildo. • Manual de gestión de archivos de la corporación. • Aprobación tablas de retención documental o Calendario de Conservación. • Definición del Modelo de Gestión Documental (SGDE). 				
Indicadores		Descripción			
Nº de expurgos de documentación		Número de eliminaciones de documentación, aplicando las tablas de valoración y con acta de destrucción certificada			
Nº de transferencias al archivo general		Número de transferencias desde las oficinas al archivo general de los documentos que han finalizado su vigencia administrativa			
Nº de series documentales en gestor		Número de series documentales implementadas en el gestor de expedientes			

P3.4 | Gestión electrónica de procedimientos

Necesidad					
<p>Este proyecto se basa en la extensión y evolución del “Gestor de expedientes” cuyo desarrollo se inició en el 2018. Para este año 2021, se pretenden continuar con la incorporación de procedimientos, el desarrollo de algunas integraciones para avanzar hacia una gestión electrónica integral de contratos, subvenciones, ayudas y becas, entre otros, así como la mejora y evolución de la funcionalidad.</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2 OE3 OE4 OE5	Costes:	327.265,04 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Cambio de orientación de la gestión de documentos hacia la gestión de datos. • Implantación de la automatización basada en la información. • Mejorar la estabilidad del Gestor y mejorar la Gestión del Cambio. • Mejorar y agilizar la tramitación de subvenciones. • Iniciar la integración con el Sistema de Gestión Económica y Contable (SIGEC). • Centralización de la información para la remisión de la información a los diferentes solicitantes. • Avanzar en la adaptación del Gestor para su uso seguro y sencillo por las entidades del sector público dependiente. • Asegurar el mantenimiento y soporte del gestor y de otras herramientas relacionadas de soporte a la gestión electrónica de procedimientos. 				
Alcance	<p>Evolución y mejora del gestor de expedientes a través de un proceso de mejora continua. Estabilización y las incidencias, soporte y apoyo a los usuarios, incorporación de nuevos procedimientos, iniciar la integración con el Servicio de Gestión Económica y Contable, en aquellos aspectos de mayor impacto y menor esfuerzo, para facilitar la tramitación electrónica de procedimientos: subvenciones, Becas, Ayudas, Contratos, etc..., y dar soporte a las funcionalidades de publicación en el tablón de anuncios electrónico.</p> <p>También se incluye en el alcance de este proyecto la contratación y prestación de los servicios de soporte de las restantes herramientas de soporte a la gestión electrónica de procedimientos.</p>				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad de la simplificación de notificaciones en las subvenciones. • Automatización en los puntos en los que se pueda la tramitación del abono de subvenciones. • Generación de resoluciones desde el Gestor de Expedientes. • Incorporación de la fase de valoración en el gestor de expedientes. • Integración inicial con el Sistema de Gestión Contable y Presupuestario Corporativo. • Estabilización, soporte de las incidencias y gestión del cambio. 				
Indicadores		Descripción			
Nº de incidencias del Gestor por tipos graves		Indicador a través del cual se pueda conocer la estabilidad y uso del proyecto del Gestor.			
Nº de subvenciones/becas/ayudas tramitadas íntegramente desde el Gestor		Indicador a través del cual se pueda determinar si la integración con el sistema contable y presupuestario se ha conseguido para esta familia de procedimientos.			
Nº de contratos tramitados íntegramente desde el Gestor		Indicador a través del cual se pueda determinar si la integración con el sistema contable y presupuestario se ha conseguido para esta familia de procedimientos.			
% procedimientos que se están tramitando con el Gestor		Indicador mediante el cual se puede determinar el alcance de la implantación del Gestor en el Cabildo.			
Tiempo medio de tramitación por tipo de contrato		Tiempo medio de tramitación de los expedientes por tipo de contrato.			

P3.6.1 | Racionalización de la contratación

Necesidad					
<p>El Cabildo de Tenerife ha identificado la necesidad de agilizar los procesos de contratación actuales, tratando de articular sistemas para la racionalización de la contratación administrativa. En esta línea, en la sesión de 30 de junio de 2020 del Consejo de Gobierno Insular se dispuso la creación de la Oficina de Contratación Administrativa del Cabildo, la cual se configura como central de contratación y como unidad técnica especializada en materia de contratación administrativa, y cuyo funcionamiento se asienta sobre la base de los principios de eficacia, eficiencia, transparencia, no discriminación e igualdad de trato a los licitadores, libre concurrencia, publicidad e integridad en el desarrollo de sus actuaciones, apostando por un sistema de contratación pública responsable y fundamentada en la racionalización, eficiencia en el gasto y agilidad de los procedimientos. Su organización, objetivos y funciones se encuentran definidas en el “Reglamento por el que se establecen medidas de racionalización en materia de Contratación Administrativa del Excmo. Cabildo Insular de Tenerife” cuya aprobación se encuentra ya próxima a su finalización.</p> <p>En este sentido, el artículo 6 del Reglamento indicado define las funciones de la Oficina en las que se incluye la tramitación de los expedientes de contratación centralizada, empleando los sistemas de racionalización técnica de la contratación definidos en el Título I, Capítulo II de La Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público, y entre los que destacan los Sistemas Dinámicos de Adquisición, ya que permiten la adquisición de obras, servicios y suministros de uso corriente con características disponibles en el mercado, a través de un proceso totalmente electrónico, con una duración limitada, y que debe estar abierto durante toda su vigencia a cualquier empresa interesada que cumpla los criterios de selección. El propósito del presente proyecto en el 2021 es iniciar la implantación de los Sistemas de Dinámicos de Adquisición en el Cabildo, y dentro del ámbito de la Oficina de Contratación.</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2 OE3 OE4	Costes:	30.000,00 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Simplificar la gestión en la contratación. • Reducir tiempos y cargas administrativas en la contratación. • Fomentar la transparencia en la contratación. • Mejorar las condiciones de concurrencia en la contratación. 				
Alcance	Definir el modelo bajo el que se regirán los sistemas dinámicos de contratación del Cabildo de Tenerife. Incorporar la planificación de la contratación con el objetivo de responder a las obligaciones de transparencia así como para simplificar y racionalización la contratación a través de su centralización y la implantación de sistemas de racionalización técnica.				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de información a los servicios gestores. • Elaborar, aprobar y publicar el plan de contratación. • Identificación de necesidades comunes para su centralización y racionalización. • Definición del modelo de adhesión del Sector Público Insular y municipios • Puesta en funcionamiento de la Mesa permanente • Designación de colaboradores en sustitución o suplencia de la Asesoría Jurídica y la Intervención General • Elaboración de nuevos pliegos de procedimientos de contratación • Implantación del Sistema dinámico como procedimiento de contratación • Aprobación de cláusulas sociales y medioambientales en la contratación pública • Aprobación de código ético relacionado con la contratación pública • Repositorio electrónico normativo con motores de búsqueda y clasificación de contenidos 				

Indicadores	Descripción
Nº de acuerdos marcos vigentes.	Número de acuerdos marco desarrollados y en aplicación.
Nº de sistemas de dinámicos vigentes.	Número de sistemas dinámicos en funcionamiento.
% de contratación centralizada.	Porcentaje de contratos a través de contratación centralizada respecto al total.
% de gasto centralizado	Porcentaje de gasto a través de contratación centralizada respecto al gasto total.

P3.7 | Digitalización interna

Necesidad					
<p>El origen de este proyecto surge de la necesidad de que la administración insular de un salto cualitativo en la implantación de la administración electrónica. Este cambio se prevé clave para su sostenibilidad, normalización y mejora de la gestión de los recursos humanos corporativos.</p> <p>Además, tendrá un impacto importante en la calidad de la administración y la prestación de un mejor servicio a sus empleados y empleadas.</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2 OE3 OE4	Costes:	146.000,00 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar y normalizar la gestión documental en el Área Colaborar en el logro de los objetivos corporativos Asegurar la conservación de la información. Simplificar y facilitar la gestión de los procedimientos. Reducir los tiempos de tramitación de los procedimientos. 				
Alcance	<p>El alcance del este proyecto es inicialmente el cambio en la gestión documental de los servicios de la Dirección Insular de Recursos Humanos y Asesoría Jurídica del CIT y de los servicios adscritos a la misma. El Proyecto incluye como actuaciones más relevantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Implementación del expediente electrónico de personal: estructura /contenido, soporte tecnológico: implementar el expediente electrónico del personal del CIT y el sistema de gestión de los mismos. Definición y aprobación de la regulación asociada. Implementación del registro de personal/ asignación de número de empleado público (NRP) y la definición y aprobación de la regulación asociada. Digitalización de los expedientes del personal. Implementación del archivo digital incorporando al sistema los nuevos expedientes de personal conformados digitalmente. Puesta en funcionamiento de software de base con los requisitos técnicos y funcionales necesarios que cubra las relaciones interadministrativas y de interoperabilidad que fuesen necesarias (servidores, entornos, mantenimiento correctivo y evolutivo, la atención a las incidencias etc...) 				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> Definición de requisitos técnicos y funcionales para People Net y gestor de expedientes Definición de la regulación del expediente personal digital y el NRP. Puesta en marcha del software. Aprobación de la normativa reguladora que proceda Regulación y normalización del sistema de archivo de expedientes digitales. Adjudicación de digitalización de los expedientes activos (contratación externa) Inicio de uso y gestión del expediente electrónico de personal 				

Indicadores	Descripción
Nº de expedientes electrónicos de personal	Número de expedientes de personal en electrónico.
Nº de documentos digitalizados	Documento relativo a la regulación del expediente personal digital y el NRP, usos y procedimientos a seguir
Nº de documentos	Documento regulación del NRP
Archivo digital	Norma reguladora de la normalización del archivo de expedientes digitales.

P3.8 | Intermediación de documentos y datos

Necesidad					
<p>El presente proyecto surge de la necesidad de continuar reduciendo los documentos que deben presentar la ciudadanía sustituyéndolos por el acceso a datos y documentos de otras Administraciones Públicas con el objetivo de reducir las cargas administrativas.</p> <p>Además de la incorporación de nuevos documentos y datos, se detecta la necesidad de iniciar el estudio de la automatización de la intermediación y verificación de los datos obtenidos desde el Gestor de Expedientes corporativo con el objetivo de reducir los tiempos de tramitación de los expedientes.</p> <p>Al mismo tiempo se detecta la necesidad de extender la intermediación a datos y/o certificados de otras Administraciones Públicas relacionadas con la actividad del Cabildo, como el Gobierno de Canarias.</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2 OE3	Costes:	-
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> Reducir las cargas administrativas a través de la intermediación de datos y/o documentos. Reducir los tiempos de tramitación de los procedimientos. Automatizar los procesos de intermediación y verificación de datos. 				
Alcance	<p>Este proyecto para el 2021 incluye el inicio del estudio de la automatización de la intermediación y verificación de la información desde el gestor de expedientes, la revisión e incorporación de nuevos servicios en la Plataforma de Intermediación de Datos (PID), la revisión y comunicación a los servicios gestores de los documentos y datos disponibles para la revisión y adaptación de los correspondientes procedimientos en la Base de Datos de Procedimientos.</p> <p>También se incluye la propuesta al Gobierno de Canarias de la intermediación de un conjunto de datos y/o documentos bajo su competencia.</p>				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> Diseño del modelo de automatización de la intermediación sobre el gestor. Catálogo actualizado de servicios disponibles en la PID. Propuesta de datos a intermediar con el Gobierno de Canarias. 				
Indicadores		Descripción			
Nº de intermediaciones realizadas		Número de intermediaciones realizadas (mes).			
Nº de servicios disponibles		Número de servicios disponibles para su intermediación.			
Nº de intermediaciones automatizadas		Número de intermediaciones con automatizaciones en su obtención y/o verificación			

P3.9.1 | Entorno microinformático

Necesidad					
<p>El Cabildo Insular de Tenerife cuenta en la actualidad con un importante parque informático dedicado a responder a las necesidades de microinformática del personal de la corporación en el desarrollo de sus actividades diarias. Este parque necesita de una renovación periódica con el fin de evitar problemas derivados por su obsolescencia, como la pérdida de rendimiento y la ocurrencia de averías de difícil reparación. Este proyecto se debe encargar de la renovación del parque informático del Cabildo (PCs, terminales ligeros y/o accesorios) con especial atención a las nuevas necesidades derivadas del desarrollo y consolidación del marco de Teletrabajo.</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2	Costes:	360.000,00 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Adaptar los recursos informáticos del puesto de usuario/a al Teletrabajo. • Renovar el parque Informático con el que cuenta el Cabildo Insular de Tenerife. • Mejorar la experiencia de usuario con los equipos informáticos. 				
Alcance	<p>El proyecto comprende la adquisición de equipos tecnológicos (PCs, portátiles y ThinClients), para la renovación del equipamiento actual del que dispone el Cabildo, debido al deterioro de los actuales o aparición de nuevas necesidades, especialmente en lo que se refiere al nuevo escenario de Teletrabajo.</p>				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> • Preparación y adjudicación del nuevo Acuerdo Marco de ordenadores, portátiles y accesorios. • Adquisición de equipamiento físico y software necesario. • Instalación y puesta en marcha del conjunto mínimo de equipos previstos en el 2021. • Revisión y actualización de necesidades de impresión corporativa. 				
Indicadores		Descripción			
Nº de equipos renovados		Número de PCs instalados y en funcionamiento.			
Nº de equipos portátiles		Número de portátiles en funcionamiento.			
Nº de equipos compartidos		Número de equipos configurados para su uso compartido en las dependencias del Cabildo.			
Nº de equipos en domicilio del personal		Número de equipos entregados para su uso en el domicilio del personal.			

P3.9.3 | Servicios y aplicaciones

Necesidad					
<p>El Cabildo de Tenerife necesita para su funcionamiento operativo, tanto presencial como remoto, una serie de servicios y/o aplicaciones de soporte que requieren de la correspondiente contratación de la cesión de derechos de uso y/o soporte técnico.</p> <p>Adicionalmente, el desarrollo de un modelo de Teletrabajo eficiente, acelerado por la gestión de la crisis sanitaria provocada por el COVID19, ha impuesto la necesidad de adquirir e implantar nuevas aplicaciones y servicios, en concreto, ya se ha comenzado en el 2020 a implantar el servicio de escritorio remotos virtuales, con el fin de agilizar, dinamizar y mejorar el acceso y trabajo remoto de los usuarios/as.</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2	Costes:	146.303,32 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Aumentar la productividad general. • Adaptación a un modelo de teletrabajo. • Mejora de las herramientas informáticas. • Dinamización de puestos de trabajo de los usuarios habilitados. • Mejorar la experiencia de usuario con los equipos informáticos. 				
Alcance	<p>Mejora de las aplicaciones y servicios para el progreso hacia un escenario de teletrabajo, favoreciendo la movilidad y el aumento de la productividad.</p> <p>Preparación y contratación de las licencias y soporte de las bases de datos Oracle, la plataforma de análisis de datos PowerBI y la herramienta de gestión de proyectos JIRA.</p>				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> • Adjudicar las contrataciones de renovación de licencias y/o soportes. • Proveer de las licencias de las herramientas a todos los usuarios. • Inicio del piloto de VDI (pruebas). • Implantación efectiva de VDI. • Instalación y puesta en marcha del conjunto mínimo de equipos. 				
Indicadores		Descripción			
Nº usuarios en VDI		Número de usuarios trabajando sobre escritorios remotos virtuales			
Nº incidencias VDI		Número de Incidencias reportadas			

P3.9.6 | Nube privada insular

Necesidad					
<p>Las entidades públicas de la Isla de Tenerife disponen de un parque de equipos informáticos y Centros de Proceso repartido por múltiples instalaciones, el presente proyecto pretende impulsar el avance hacia un modelo de infraestructura líquida, que permita la consolidación de equipos y centros en el D-ALIX (Datacenter que se encuentra en Granadilla de Abona), mejorando el rendimiento de los equipos, facilitando su gestión, aumentando su disponibilidad y seguridad, reduciendo la huella de carbono, y garantizando la hiperconectividad de servicios y datos.</p> <p>En concreto se abordará en esta anualidad la mejora de la sala 101 (Sala para Administraciones Públicas del Cabildo de Tenerife) del D-ALIX (Datacenter que se encuentra en Granadilla de Abona) con el objetivo de disponer de los recursos necesarios para poder consolidarlo como el Centro de Proceso de Datos y de Interconexión de las entidades públicas de la Isla de Tenerife. Algunas entidades publicas ya están utilizando este servicio por lo que es necesario realizar una mejora en esta infraestructura.</p> <p>Al mismo tiempo se dará respuesta a la necesidad que tiene el Cabildo de Tenerife de contar con un soporte y mantenimiento de la infraestructura de virtualización interna que da soporte de forma eficiente y eficaz a los recursos de procesamiento y almacenamiento de todas sus aplicaciones y/o sistemas de información.</p> <p>La ejecución de este proyecto al consolidar las infraestructuras y servicios TIC, contribuirá de forma importante a la eficiencia y eficacia del Centro Virtual de Operaciones de Ciberseguridad (vSOC), con cobertura sobre el propio Cabildo y los ayuntamientos de la Isla de Tenerife, y que se está implantando en el ámbito de un convenio de cooperación con el Centro Criptológico Nacional (CCN).</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1	Costes:	177.781,42 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Promover la actualización de las infraestructuras tecnológicas avanzando hacia la consolidación, la seguridad y el respeto al medio ambiente. • Mejora de las condiciones técnicas de los Centros de Procesamiento de datos (CPD) del Cabildo. • Facilitar el alojamiento y conectividad de entidades del SPI y Ayuntamientos. • Disponer de soporte y mantenimiento de la plataforma de virtualización del Cabildo. 				
Alcance	<p>Mejora de las condiciones técnicas de la Sala 101 del CPD del Cabildo para facilitar el alojamiento de otras entidades, además de mejorar su interconexión y la seguridad física de la sala.</p> <p>Disponer del soporte y mantenimiento necesario de la plataforma de virtualización del Cabildo, sobre la que se alojan todos los servidores virtuales y servicios asociados.</p> <p>Iniciar la dotación y establecimiento de un Centro de Proceso de Datos alternativo y/o de respaldo a la Sala 101 del D-ALiX, en la torre Azul del Pabellón Santiago Martín.</p>				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> • Adjudicación contratación licenciamiento virtualización. • Adjudicación contratación mejora D-Alix. • Activación de licencias de virtualización. • Puesta en servicio y comunicación de nueva infraestructura en D-Alix. • Inicio de la implantación de un CPD de respaldo en la torre Azul del Pabellón Santiago Martín. 				
Indicadores		Descripción			
Nº de entidades alojadas en D-ALiX		Número de entidades con equipamiento propio en D-ALiX			
Nº de máquinas virtuales alojadas		Número de máquinas virtuales en la infraestructura Cabildo			

P3.10 | Seguridad y protección de datos

Necesidad					
<p>La Transformación Digital abre enormes oportunidades al desarrollo socioeconómico, pero al mismo tiempo incorpora amenazas y riesgos relacionados con la seguridad digital, para lo que es fundamental el desarrollo de capacidades de ciberseguridad. El Esquema Nacional de Seguridad (ENS) es el marco normativo de obligado cumplimiento para las Administraciones Públicas que marca las medidas a implantar para mejorar su ciberseguridad.</p> <p>En el año 2010 el Cabildo realizó una primera versión del plan de adecuación al ENS, y posteriormente en 2018 se preparó una licitación específica para la adecuación y cumplimiento del ENS. Adicionalmente, se decidió incluir la adecuación en materia de protección de datos, derivado del Reglamento (RGPD), y se incluyó la figura del Delegado de Protección de Datos. El presente proyecto responde a la necesidad de dar continuidad a este proceso de adecuación normativo, así como a la mejora de la ciberseguridad de las infraestructuras y servicios corporativos.</p> <p>El presente proyecto se incluyen también las actuaciones necesarias para incorporar en el Centro de Operaciones de Ciberseguridad Virtual (vSOC), que se está implantando en cooperación con el Centro Criptológico Nacional (CCN), la protección de las infraestructuras y servicios del Cabildo, al ser un elemento facilitador para el cumplimiento del ENS.</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1	Costes:	283.825,07 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar y simplificar el despliegue, actualización y borrado de software. • Mejorar la autenticación, incorporando el doble factor en el acceso a los sistemas del Cabildo. • Mejora de la ciberseguridad a través de la adecuación a la normativa ENS/RGPD. • Certificación ENS del sistema Sede Electrónica. 				
Alcance	<p>Prórroga de los contratos actuales de soluciones de seguridad del Cabildo de Tenerife.</p> <p>Adquisición e implantación de herramienta de despliegue de software debido a las deficiencias o falta de capacidades de la herramienta actual. Implantar la autenticación de dos factores prevista en la medida [op.acc.5] del ENS, ya que el Cabildo debe aplicar un nivel MEDIO de seguridad.</p> <p>Puesta en marcha de proyectos para dar cumplimiento al ENS, incorporación de las infraestructuras y servicios del Cabildo en el vSOC, y preparación de la contratación para dar continuidad a los servicios de apoyo a la adecuación normativa.</p>				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> • Aprobación de prórrogas de contratos actuales. • Definición de requisitos de las herramientas • Adjudicación de las contrataciones previstas. • Preparación certificación en el ENS de la sede electrónica. • Preparación de la continuidad del contrato de servicios de adecuación. • Ejecución de proyectos adecuación previstos para 2021. • Incorporación en el vSOC de algunos servicios del Cabildo. • Certificación ENS de la Sede Electrónica. 				
Indicadores		Descripción			
Nº de aplicaciones desplegadas		Número de Aplicaciones instaladas/actualizadas manualmente			
Nº de sistemas con doble factor		Porcentaje de implantación del doble factor respecto a los sistemas identificados para su integración.			
Nº Identificaciones de doble factor		Número de Identificaciones de doble factor realizadas			
Índice de madurez del ENS		Para la evaluación de la implantación de medidas de seguridad, se establece este indicador basado en la escala de madurez definido por el ENS			
Índice de cumplimiento del ENS		Valoración del cumplimiento de medidas de seguridad del ENS.			

L4 | Gobierno Abierto

P4.1 | Transparencia

Necesidad					
<p>El proyecto de Transparencia tiene como misión hacer efectivo el derecho de la ciudadanía a participar en los asuntos públicos, al servicio de una democracia más efectiva y participativa. Para ello es necesario disponer de una única norma que regule la transparencia tanto activa como la orientada a facilitar el ejercicio del derecho de acceso a la información pública. Esta norma, se completa con un inventario de información pública en el que, con mayor detalle y precisión, se resuelvan cuestiones de tiempo y forma sobre las publicaciones de la información de gran importancia para el usuario.</p>					
Recursos necesarios	Externos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE4 OE5	Costes:	15.500,00 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> Identificar, planificar e implementar las mejoras identificadas en los sistemas y en el portal web de transparencia de fácil ejecución y de menor impacto. Apoyar a las entidades dependientes en la implantación de sus portales de transparencia. Aprobar la norma de transparencia y el inventario de información pública, como marco regulador extensible a las entidades del sector público. Ampliar la transparencia activa a otros indicadores voluntarios de menor impacto y fácil implantación. Realizar acciones formativas e informativas a al personal del Cabildo y entidades del sector público 				
Alcance	<p>Se pretende identificar y planificar las mejoras en el portal web de transparencia e implantar aquellas de menor impacto. Además se prevé dar un soporte integral a las entidades del sector público insular en materia de transparencia y aprobar una norma que regule el derecho de acceso a la información para el Cabildo y otras entidades del sector público insular. Por último, se pretende realizar acciones informativas y formativas para el personal del Cabildo y de las entidades.</p>				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> Puesta en funcionamiento de los portales web de transparencia. Confección del Inventario de información pública. Aprobación de la norma de transparencia e inventario de información pública. Inventario de indicadores voluntarios, aprobación e implantación de aquellos de menor impacto. Implementación del proceso de extracción y publicación en sistemas de fácil ejecución. 				
Indicadores		Descripción			
Nº de accesos a la web		Número de accesos a la web de transparencia por parte de la la ciudadanía.			
Nº de acciones formativas		Número de acciones formativas e informativas llevadas a cabo.			
Nº de entidades en el portal de transparencia		Número de entidades que se han incorporado al portal web de transparencia.			
Nº de mejoras de bajo impacto implementadas		Número de mejoras implementadas de bajo impacto en el portal de transparencia.			
Valoración en Transparencia		Puntuación obtenida por el Cabildo y las entidades asociadas desde el Comisionado de Transparencia de Canarias.			
Nº de indicadores voluntarios		Numero de indicadores voluntarios que se han incorporado de manera adicional.			
Nº de solicitudes de información		Número de solicitudes de acceso a información recibidas.			
Nº de reclamaciones		Número de reclamaciones recibidas ante el Comisionado de Transparencia.			

P4.2 | Participación y colaboración ciudadana

Necesidad					
<p>El Marco Estratégico Insular de Participación Ciudadana (2014), el Código de Buen Gobierno (2015), y el Plan de Modernización 2020-2023, conforman un marco planificador que impulsa el compromiso del Cabildo de Tenerife por convertirse en una administración eficaz y cercana a la ciudadanía; donde ésta toma un papel fundamental en la definición del futuro de la isla.</p> <p>En esta línea, la Corporación insular aspira a incrementar de forma significativa la participación activa de la ciudadanía en el diseño y formulación de las políticas y servicios públicos, fortaleciendo los espacios de participación y desarrollando actuaciones dirigidas a la rendición de cuentas.</p> <p>Concretamente, el Marco Estratégico Insular de Participación Ciudadana recoge un plan de acción insular que se materializa a través del desarrollo de dos estrategias claras de acción: una interna y otra externa, ambas fundamentales y complementarias entre sí.</p> <p>Estrategia Interna: dirigida a consolidar la participación ciudadana desde el personal que conforma la corporación a través de un cambio de cultura interno orientado a la mejora de la atención ciudadana mediante la participación de estos. Para ello se activarán una serie de procesos internos como principales agentes de cambio para una mayor implicación constante y directa del CIT</p> <p>Estrategia Externa: enfocada a acciones sobre la ciudadanía y a la colaboración entre AAPP a través de la red de entidades locales por un lado y el trabajo de la participación sectorial atendiendo a las necesidades de determinados colectivos (mayore, infancia, LGTBI, inmigrantes...).</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE4 OE5	Costes:	621.010€
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Consolidar una metodología colaborativa con las redes de entidades locales y ciudadanas. • Dinamizar la plataforma de participación ciudadana una vez que se ponga en marcha. • Impulsar la participación de la ciudadanía no asociada. • Visualizar a la consejería delegada mediante difusión de y acciones publicación de resultados • Licitación y otorgar un plan integral de Atención a las personas mayores, así como otras subvenciones para fomentar la participación ciudadana. • Poner en marcha la Red Insular de Entidades Ciudadanas y Participación. • Proponer experiencias pilotos en presupuesto participados. • Fomentar la Modernización de la Acción Voluntaria de carácter digital en las entidades de Voluntariado de la isla de Tenerife, a través de herramientas, formación, equipamiento y voluntariado para lograr una mejor comunicación digital con las personas beneficiarias de las entidades, entre las propias entidades y con otros agentes de interés social, desde la perspectiva de la cohesión social, la inclusión y la sostenibilidad ambiental. 				
Alcance	<p>El Cabildo pretende con este proyecto poner en marcha una serie de acciones e iniciativas como la puesta en marcha de la oficina insular de participación ciudadana, junto con su red insular de entidades y la plataforma de participación ciudadana junto con un sistema de información continua que brinde a los ciudadanos información e interacción con el CIT. Además, se pretende dinamizar las redes sociales y publicar un diagnóstico insular de participación de la isla de Tenerife que promueva un desarrollo efectivo de la participación ciudadana. También se pretende hacer público convocatorias de subvenciones para el tejido asociativo y la puesta en marcha del RIEC</p>				

Hitos	<ul style="list-style-type: none"> • Puesta en marcha de la Oficina Insular de Participación Ciudadana y red insular de entidades. • Puesta en producción nueva plataforma de participación, RRSS y sistemas de información. • Publicar los resultados del Diagnóstico Insular y jornadas de difusión. • Adjudicación y comienzo del contrato dirigido a diseñar el programa integral de intervención social con personas mayores. • Redacción y publicación bases de subvenciones atendiendo a un nuevo formato. • Finalización del proceso participativo sectorial: presupuesto participado colectivo LGBTI+.
Indicadores	Descripción
% de ayuntamientos que piden información	Porcentaje de ayuntamientos que solicitan información o colaboración
Nº de personas suscritas a listas	Número de personas adscritas a la lista de distribución de información del Área
Nº de usuarios de la plataforma	Número de personas adscritas a la plataforma
% de participantes en diagnóstico	Porcentaje de ayuntamientos que participan en el diagnóstico
Nº de seguidores en Redes Sociales	Número de seguidores en RRSS
Nº de participantes en mapas sociales	Número de personas que han participado en mapas sociales
Nº de entidades solicitantes de subvenciones	Número de entidades solicitantes de subvenciones
% de ejecución acciones LGBTIQ+	Porcentaje de ejecución de las acciones del presupuesto participado LGBTIQ+.

P4.3 | Datos abiertos y reutilización de activos

Necesidad					
<p>El presente proyecto surge de la necesidad de poner a disposición de la ciudadanía, empresas, investigadores y otras instituciones la mayor cantidad posible de recursos de información y/o activos generados por el Cabildo de Tenerife con el objetivo de que a través de su reutilización se genere valor en la economía y/o sociedad.</p> <p>El presente proyecto, cuyo propósito principal es impulsar la implantación de las infraestructuras necesarias para la publicación automatizada de los datos del Cabildo de Tenerife a la sociedad, también contribuirá a la implantación de la Oficina del Dato del Cabildo de Tenerife, como iniciativa que pretende facilitar el gobierno basado en datos y la toma de decisiones informadas.</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2 OE5	Costes:	283.506,50 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Promover la compartición y/o publicación de activos. • Promover la reutilización de activos. • Automatizar los procesos necesarios para la publicación. • Crear entornos para almacenar, compartir y tratar de manera segura los datos. • Iniciar la creación de un “lagos de datos” corporativo. 				
Alcance	<p>Implantar un nuevo portal de datos abiertos que permita la integración y explotación eficiente de los conjuntos de datos que se determinen.</p> <p>Establecer la prioridad y planificación para la publicación de los conjuntos de datos.</p> <p>Automatizar la extracción, transformación y publicación de datos en el sistema.</p> <p>Fomentar la generación de nuevos datos integrables en el sistema.</p> <p>Fomentar y dinamizar la reutilización de la información pública generando valor en la sociedad.</p>				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> • Actualización mapa de datos disponibles. • Priorización conjuntos de datos a publicar. • Diseño e implantación de la arquitectura de tratamiento de datos. • Automatización primeros conjuntos de datos. • Publicación nuevo portal de datos abiertos. 				
Indicadores		Descripción			
Nº de conjuntos automatizados		Número de conjunto de datos con publicación automatizada.			
Nº de conjuntos federados		Número de conjunto de datos federados con otras administraciones públicas.			
Nº de consultas totales		Número de consultas totales realizadas sobre los conjuntos de datos abiertos.			

P4.4 | Ética pública y Buen Gobierno

Necesidad					
<p>El proyecto de Ética Pública y Buen Gobierno (EPyBG) del Cabildo de Tenerife se orienta como un sistema integral dentro del CIT con el compromiso de avanzar en el desarrollo de un sistema propio basado en valores, principios, y estrategias compartidas y participativas. Para ello es necesario configurar un espacio común en materia de Ética Pública, Buen Gobierno y Responsabilidad Social en la Administración Insular, que comprende el desarrollo de códigos éticos y de conducta, la implantación de una serie de acciones administrativas, participativas y de formación, como de análisis y evaluación en las organizaciones que participen. Con todo ello, se contribuye al fortalecimiento de la confianza de la sociedad tinerfeña en la Institución insular y su sistema de gobierno democrático, todo ello, respetando las competencias y la capacidad organizativa de cada organización/entidad desde un enfoque descentralizado, ya que las diferentes entidades del sector público del Cabildo Insular de Tenerife tienen personalidad jurídica propia, organización, características, gobiernos, políticas y sistemas de gestión muy diversos y desarrollan su función en sectores muy diversos</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE4	Costes:	30.000,00 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Crear y poner en marcha los órganos de ética y buen gobierno (Comisión ética, Código de Conducta y responsabilidad social). • Determinar y regular los Sistemas de evaluación y retroalimentación necesarios de las políticas internas y para los Organismos y Empresas Públicas insulares • Sentar las bases de una cultura ética en la institución insular para una gestión sostenible. • Crear y regular los órganos internos para la lucha contra la corrupción y responsabilidad social en el ámbito interinstitucional. • Mejora continua de la calidad ética de la Institución Insular a través de la colaboración, estudio, coordinación y propuesta de buenas prácticas. • Generar conocimiento compartido de la Institución Insular y su sector público. • Conseguir un sistema flexible y dinámico que se apoye en pilares sólidos. • Creación de una propuesta descentralizada. 				
Alcance	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación e inicio de los trabajos, metodología de gestión del proyecto, cronograma • Gestión del Proyecto: Análisis previo y evaluación de la situación actual en las organizaciones • Formación y gestión del cambio. 				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de borrador de los documentos que definan los valores, principios, estrategias compartidas y participativas, configurando un espacio común en materia de Ética Pública, Buen Gobierno y Responsabilidad Social • Aprobación de la norma reguladora del Ética Pública, Buen Gobierno y creación órganos de coordinación. • Realización de la comunicación y formación. 				
Indicadores		Descripción			
Valoración en Transparencia		Puntuación obtenida por el Cabildo y las entidades asociadas desde el Comisionado de Transparencia de Canarias.			

P4.5 | Laboratorio de Innovación Pública de Tenerife

Necesidad					
<p>Los laboratorios de innovación se están consolidando como un elemento imprescindible para la modificación de la cultura administrativa y la transformación y mejora de los servicios públicos. A nivel estatal, el Plan España Digital 2025 en su medida 25 prevé la creación de un laboratorio de innovación denominado GobTechLab vinculado al desarrollo de programas piloto de innovación, mientras que la Estratégica Nacional de Inteligencia Artificial, hace referencia al mismo laboratorio de innovación en su medida 22 titulada “Poner en marcha un laboratorio de innovación para desarrollar nuevos servicios y aplicaciones de la inteligencia artificial en la Administración Pública”. En este contexto, el Cabildo de Tenerife, en el marco de su Plan de Modernización, ha decidido poner en marcha el Laboratorio de Innovación Pública de Tenerife (LIPT), con el objetivo general de crear una red o ecosistema de innovación pública abierta en la isla de Tenerife.</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2 OE3 OE4 OE5	Costes:	80.000,00 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar la cultura de la innovación y la excelencia en el Cabildo de Tenerife y el resto de Administraciones Públicas participantes. • Desarrollar proyectos innovadores que se encuentren alineados con la Agenda2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y permitan modernizar las Administraciones Públicas y mejorar la calidad de los servicios públicos. • Apoyar la investigación relacionada con la innovación pública, aportando la experiencia, implantando pilotos y, en suma, obteniendo resultados tangibles. • Facilitar la capacitación y la transferencia de conocimiento sobre metodologías, herramientas, buenas prácticas y experiencias relacionadas con la innovación abierta. 				
Alcance	<ul style="list-style-type: none"> • Constitución de un Observatorio para la evaluación y seguimiento de la innovación pública en la isla. • Constitución de un equipo de gestión de la participación, la capacitación, la gestión de proyectos de innovación, la difusión y la transferencia de conocimiento y resultados. • Constitución de un equipo técnico-científico y los grupos de trabajo que se determine según la marcha del LIPT (por ejemplo, la “Mesa Técnica de Innovación Pública”. • Constitución de los denominados “nodos de innovación” integrados por las diferentes Administraciones y/o panel de expertos. 				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> • Constitución del LIPT y comienzo de su actividad. • Firma de un convenio con la ULL para colaborar con el Laboratorio de Innovación Social, de la Fundación General de la ULL. • Aprobación del plan de proyectos para 2021. • Hitos parciales: comienzo de cada proyecto. • Hitos parciales: finalización de cada proyecto. • Recepción de la memoria anual y valoración de los resultados del LIPT. • Aprobación del plan de proyectos para 2022. 				
Indicadores		Descripción			
Nº de instituciones participantes		Número de instituciones participantes en la actividad del laboratorio (año)			
Nº de procesos participativos		Número de instituciones de procesos participados realizados (año)			
Nº de proyectos ejecutados		Número de proyectos ejecutados (año)			
Nº de personas participantes		Número de personas participantes en los procesos del laboratorio (año)			

L5 | Dirección por Objetivos

P5.2 | Sistemas de Información Geográfica

Necesidad					
<p>El Cabildo de Tenerife realiza, entre otras, actividades de análisis, planificación y gestión del territorio, y de control de las infraestructuras de ámbito insular, para las cuales es de vital importancia contar con información cartográfica y temática lo más actualizada posible.</p> <p>Desde el 2016 se realiza la recopilación de información georreferenciada sobre la accesibilidad de lugares públicos de la isla de Tenerife, para mejorar la accesibilidad de las infraestructuras y servicios turísticos de la isla como factor esencial para garantizar la igualdad de uso a todas las personas, y siendo además uno de los cinco ejes principales de un Destino Turístico Inteligente, enmarcado en el Plan Nacional e Integral de Turismo al que recientemente se ha adherido el Cabildo de Tenerife.</p> <p>También se ha trabajado en la publicación del “Mapa de Bienestar Social”, con el inventario de recursos y servicios de asistencia social del Cabildo (centros de mayores, infancia drogodependencia, etc...), ligados a sectores de población con altas necesidades de apoyo y que cuenta con activos georreferenciados de interés para la ciudadanía.</p> <p>En gestión interna, se ha detectado la necesidad de avanzar en la incorporación en el gestor de expedientes de una ventana geográfica que permita la georreferenciación de los datos de tramitación de cualquier expediente. Para facilitar el descubrimiento y búsqueda de esta información geográfica se hace necesaria la definición de un catálogo de metadatos que permita el descubrimiento de la información geográfica disponible así como de los servicios implementados con la misma, según indica también la legislación vigente.</p> <p>También se pretende abordar un cambio de plataforma tecnológica en la consulta de los datos, y una revisión y mejora de la infraestructura y el modelo de gestión asociado al almacenamiento de los datos geográficos, para dar todas las garantías necesarias además de posibilitar la centralización de los datos geográficos que actualmente se encuentran en otros formatos.</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2 OE4	Costes:	192.132,87 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitar los desplazamientos en la ciudad de personas con discapacidad o movilidad reducida. • Acercar la tecnología a los ciudadanos. • Difundir información de carácter geográfico para uso general. • Mejorar la consulta interna de datos geográficos. • Obtener acceso a correcciones de alta precisión para todos aquellos trabajos de campo donde se requiera la captura de datos en tiempo real (GPS). • Generar una base de datos georreferenciada con información relativa a la accesibilidad de la trama urbana de la isla de Tenerife que permita la planificación y priorización de actuaciones de mejora de la accesibilidad. • Facilitar el descubrimiento de la información geográfica disponible en el Cabildo. • Mejorar el almacenamiento de información espacial en el Cabildo. 				
Alcance	<p>Definir los requisitos de una app (disp. móviles) que permita la navegabilidad origen/destino a personas con discapacidad o movilidad reducida, control de calidad y publicación de contenidos para estos colectivos.</p> <p>Definición de los requisitos técnicos para la integración de una ventana geográfica en el gestor de expedientes de la corporación. Definición de la “Geoconsulta” como herramienta de apoyo a los técnicos bajo un entorno de que use la tecnología de ESRI.</p> <p>Gestión del convenio con Cartográfica de Canarias, S.A. (GRAFCAN).</p> <p>Tercera Fase del Mapa de Accesibilidad</p> <p>Definición del catálogo de metadatos de información geográfica del Cabildo</p> <p>Definición de los procedimientos/servicios de almacenamiento en PostgreSQL/Postgis y migración de los datos del STSIG a PostgreSQL/Postgis. Definición de un servicio a dar al resto del Cabildo para el almacenamiento de información geográfica.</p> <p>Adquisición de información geográfica del Gobierno de Canarias (GRAFCAN) actualizada de forma permanente para su utilización en las actividades del Cabildo</p> <p>La elaboración de información de interés para la ciudadanía relativa a la accesibilidad en los núcleos urbanos de la isla.</p>				

Hitos	<ul style="list-style-type: none"> • Inicio de los proyectos. • Entrega de documento de definición de funcionalidades de la app. • Entrega de datos derivados del control de calidad. • Difusión datos accesibilidad. • Entrega de la definición de requisitos ventana geográfica. • Entrega de la definición de requisitos geoconsulta sobre tecnología ESRI • Formalización de encargo a SINPROMI de la 3ª Fase del Mapa de accesibilidad. • Inicio trabajos 3ª Fase del Mapa de accesibilidad. • Definición del servicio de almacenamiento con componente espacial. • Formalización Convenio SITCAN 2022-2024 (GRAFCAN). • Definición del catálogo de metadatos. • Entrega final de los trabajos 3ª Fase del Mapa de accesibilidad.
Indicadores	Descripción
Control de calidad	Nº elementos verificados (validación topológica).
Difusión de datos accesibilidad	Nº de accesos a la información (Visor Grafcan).
Nº de accesos a información geográfica	Nº de accesos a la información suministrada por el Convenio a través de la plataforma SIG corporativa.
Nº de cesiones a terceros	Número de cesiones temporales a terceros realizadas.
Nº de reutilizaciones/accesos de los datos de accesibilidad	Se verifica la utilidad de los datos de accesibilidad en base a la reutilización/acceso de los mismos.
Nº de metadatos en catálogo	Nº de metadatos a contemplar en el catálogo de metadatos.
Nº de bases de datos geográficas de otras áreas alojadas	Nº de bases de datos geográficas de otras áreas alojadas en el servidor gestionado por el STSIG.

P5.3 | Metodología de planificación

Necesidad					
<p>Como iniciativa de la ONU el 25 de septiembre de 2015 se aprueba la agenda 2030 para el desarrollo sostenible que plantea 17 Objetivos (ODS) de alcance mundial. Estos objetivos deben aplicarse en cada país adaptándose a las circunstancias de cada uno de ellos a nivel nacional, regional y local.</p> <p>Aplicando esta iniciativa al entorno insular, el Cabildo de Tenerife se plantea formalizar una Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de la isla, definir el Plan de Acción para su implementación y desarrollar el Plan del mandato (que a su vez se desarrollará a través de los planes y presupuestos anuales de la corporación) como primera fase del mismo.</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE4 OE5	Costes:	300.730,00
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> Definir la agenda 2030 de Cabildo. Definir plan de acción para su implementación. Desarrollar el plan de mandato Mejorar la web de difusión estratégica (MEDI). 				
Alcance	<p>El alcance del contrato incluye los servicios en la elaboración de la Agenda 2030 de la isla de Tenerife y del plan de acción del Cabildo de Tenerife para su implementación. Para ello se seguirá la aproximación metodológica indicada en el pliego de condiciones técnicas, que a su vez se basa en la aproximación MAPS de las NNUU, si bien simplificada por los procesos previos de localización e implementación desarrollados a escala nacional, regional e insular.</p>				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> Localización de ODS en la isla de Tenerife. Identificación de indicadores CdM ODS. Definición de Estrategia insular de desarrollo sostenible. Definición del plan de acción. Definición del plan de Mandato (comienzo). 				
Indicadores		Descripción			
Cumplimiento ODS		Grado de cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible a definir por el contrato de consultoría			
Cumplimiento de los ANS del contrato		Grado de cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio del contrato			

P5.5 | Plan normativo y de contratación

Necesidad					
<p>Según lo dispuesto por el artículo 28.4 de Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen las Directivas 2014/23/UE y 2014/24/UE, ambas del 26 de febrero de 2014 (BOE núm. 272, del 9 de noviembre), se prevé que las entidades del sector público programen la actividad de contratación pública que desarrollarán en un ejercicio presupuestario o períodos plurianuales mediante su plan de contratación que recoja al menos, aquellos contratos que quedarán sujetos a regulación armonizada.</p> <p>El presente proyecto surge tanto de la necesidad de elaboración del mencionado plan de contratación, así como de la necesidad de dinamizar la ejecución y renovación de las normas mediante el plan normativo.</p>					
Recursos necesarios	Internos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2 OE3 OE4	Costes:	-
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> Mejora de la transparencia. Racionalización y centralización de la Contratación. Mejora y renovación de las normas. 				
Alcance	<p>Se ha procedido a recabar información a los Servicios Gestores del Cabildo respecto de los expedientes de contratación de su competencia, incluyendo los siguientes apartados (y los contratos menores de valor estimado igual o superior a 5.000 €):</p> <ul style="list-style-type: none"> Contratos a iniciar en 2021. Contratos en ejecución 2021. Contratos necesarios. <p>Todo ello con el objetivo de poder recopilar la información necesaria para la elaboración del Plan Anual de Contratación de esta Corporación para el ejercicio 2021 y asimismo el análisis de dicha información permitirá establecer medidas de racionalización en materia de contratación administrativa, así como implantar el uso generalizado de los acuerdos marco o sistemas dinámicos de adquisición, la contratación centralizada o conjunta, a través de la oficina de contratación, cuyas normas de funcionamiento están reflejadas en la el Reglamento por el que se establecen medidas de racionalización en materia de contratación administrativa (aprobado inicialmente por Acuerdo, en sesión Plenaria Ordinaria, celebrada el día 27 de noviembre de 2020, y publicado en BOP núm. 146, de 4 de diciembre de 2020). También se incluye en el alcaen la coordinación y elaboración del plan normativo.</p>				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud Información sobre expedientes de contratación a iniciar en 2021 a los Servicios gestores. Recopilación y tratamiento de la información recibida y elaboración de la propuesta del Plan Anual de Contratación. Aprobación Plan Anual de Contratación. Publicación del Plan Anual de Contratación. Aprobación de pliegos tipo de acuerdos marco y sistemas dinámicos de adquisición. Aprobación del plan normativo, incluyendo entre otras normas, el nuevo Reglamento orgánico del Cabildo Insular, un nuevo Reglamento de Asesoría Jurídica, un nuevo reglamento de Administración Electrónica (que incluye la gestión de los apoderamientos, que afecta a Asesoría y a Contratación), así como la regulación del registro de convenios. 				
Indicadores	Descripción				
Nº de acuerdos marcos	Número de acuerdos marco licitados				
Nº de sistemas dinámicos	Número de sistema dinámicos implementados				
Nº de contrataciones	Número de contrataciones realizadas por tipología y tipos de servicio				
% de contratación centralizada	Porcentaje del número de contrataciones centralizadas con respecto al total.				
% presupuesto ejecutado a través de contratación centralizada	Porcentaje del presupuesto adjudicado mediante contratación centralizada con respecto al total.				

P5.6 | Dirección participativa por objetivos

Necesidad					
<p>Este proyecto surge de la necesidad de desarrollar 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.</p> <p>La Dirección por Objetivos implica una transformación cultural de la organización a través de la cual, todo el personal trabaja en base a unos objetivos comunes, actuando de forma conjunta para alcanzar un propósito común. Estos objetivos, deben ser el fruto de la cooperación y el consenso de las diferentes partes, especialmente en el proceso de planificación, involucrando a todas las partes interesadas. La implantación debe ser progresiva, favoreciendo la colaboración como eje central sobre el cual generar la motivación, satisfacción, liderazgo y responsabilidad.</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2 OE5	Costes:	13.888,60 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> Promover la gestión pública dirigida de forma estratégica. Promover la gobernanza basada en resultados evaluables. Promover el desarrollo y evaluación de políticas públicas. 				
Alcance	<p>El presente proyecto se centrará en analizar la situación previa del Cabildo de Tenerife para su correcta adaptación, de tal manera que a partir del conocimiento de su contexto y necesidades se pueda iniciar el proceso de implementación de manera gradual, acompañándolo de acciones formativas y recomendaciones para la gestión del cambio.</p> <p>Para el desarrollo del proyecto se aplicará en su metodología los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Alineada con el Plan de Gobierno y competencias legales del Cabildo de Tenerife y cada una de sus áreas, así como con el Plan de Modernización. Que permita recopilar todos los registros de actividad y una serie de indicadores mínimos. Que se eviten futuras limitaciones resultado de la selección de herramientas sin competencia en el mercado. Que se base en un proceso participativo que contemple las necesidades, expectativas y aportaciones de todas las partes interesadas. Que ofrezca la información necesaria sin que ello implique un sobreesfuerzo para el personal, encontrando por tanto un equilibrio entre las aportaciones y la carga de trabajo. Que el contenido se desarrolle desde una visión motivadora para lograr el interés del personal del Cabildo 				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> Análisis de situación. Formación a las Áreas en Planificación Estratégica. Documento metodológico de la implantación de la Dirección Participativa por Objetivos. 				
Indicadores		Descripción			
Nº de áreas con un plan estratégico		Numero de áreas del Cabildo abordadas y con un plan estratégico definido para la dirección por objetivos.			

L6 | Innovación organizativa

P6.1 | Gestión de proyectos

Necesidad					
<p>Como una parte importante del plan modernización, se pretende instaurar en el Cabildo de Tenerife una cultura sólida de gestión de proyectos, dotando para ello a la organización de las metodologías, herramientas y apoyos técnicos necesarios. Esta cultura en la actualidad se da solamente en algunos servicios técnicos, siendo necesario dar continuidad y profundizar, dentro del plan de modernización, en el desarrollo de una metodología común y sencilla. Este proyecto pretende cubrir la necesidad de implantación de una cultura de gestión de proyectos sencilla, que permita mejorar la eficacia y eficiencia en plazos y costes de las actuaciones necesarias para la implantación y mejora de los servicios prestados a la ciudadanía.</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2 OE5	Costes:	100.000,00 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Extender la cultura de gestión por proyectos. • Mejorar la eficacia y eficiencia de los proyectos. • Fomentar el trabajo colaborativo en torno a la ejecución de proyectos. 				
Alcance	<p>Concreción y desarrollo de una metodología sencilla, gestión del cambio y soporte a la implantación gradual de un sistema de gestión por proyectos corporativo, basado en la dirección por objetivos, el seguimiento por indicadores de resultados y el uso de las herramientas tecnológicas necesarias para agilizar los procesos.</p> <p>Para el 2021 se prevé la aplicación de lo anterior a la propia gestión del Plan de Modernización, así como a otras Áreas y/o Servicios, que en sus ámbitos de competencia, ya vengán realizando gestión por proyectos.</p>				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> • Concreción y desarrollo de una metodología de gestión por proyectos sencilla y eficiente. • Formación y comunicación. • Soporte a la gestión por proyectos en el Plan anual 2021 del Plan de Modernización. • Soporte a la gestión por proyectos de otras Áreas/ámbitos que ya gestionen proyectos. 				
Indicadores		Descripción			
Nº de proyectos activos		Número de proyectos que han tenido actualizaciones en el último mes.			
Nº de usuarios gestionando proyectos		Número de usuarios que han tenido actividad en algún proyecto en el último mes.			
% de incumplimiento de fechas en tareas		Porcentaje de incumplimiento de fechas previstas en la ejecución de tareas.			

P6.2.1 | Planificación de las estructuras organizativas

Necesidad					
<p>Este proyecto surge de la necesidad de alinear las estructuras organizativas con las competencias del Cabildo de Tenerife para la mejora de la eficiencia en la prestación de los servicios públicos.</p> <p>Este proceso conlleva la definición de los criterios de parametrización de la estructura organizativa soporte del ámbito competencial de la Corporación, así como su planificación y seguimiento, desarrollando el mapa funcional de actividad hasta las unidades y puestos.</p> <p>Se determinará de forma progresiva, partiendo de las competencias de las distintas Áreas del Cabildo, y a través de un proceso de trabajo participativo, el mapa de funciones de los servicios, unidades y finalmente, de los puestos de trabajo.</p> <p>Este proyecto tendrá relación directa con los proyectos P7.1 Gestión por competencias y P5.6 Dirección Participativa por Objetivos.</p>					
Recursos necesarios	Internos	Objetivos Estratégicos:	OE1	Costes:	-
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Alinear funciones de los Servicios con las competencias de sus Áreas. • Reorganización y redimensionamiento de los Servicios de manera óptima. 				
Alcance	El alcance de este proyecto para el ejercicio 2021 se centrará en el inicio del proceso de análisis y determinación del mapa funcional de los Servicios del Cabildo de Tenerife, partiendo del mapa de competencias de las distintas Áreas.				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> • Fin del análisis inicial y propuesta de modelo para elaborar el mapa funcional de Servicios. • Fin de proceso de trabajo con los Servicios. • Entrega del documento inicial con el mapa funcional por Servicios. 				
Indicadores		Descripción			
Nº de Servicios con mapa funcional		Número de Servicios con un mapa funcional revisado (anual)			
% de Servicios con mapa funcional		% Servicios con un mapa funcional revisado (anual)			

P6.2.2 | Planificación de los espacios

Necesidad					
<p>El presente proyecto surge de la necesidad de mejorar la gestión de los espacios corporativos, estableciendo por una parte los criterios de distribución, asignación y uso de espacios al personal, y por otra, asegurando una adecuada planificación y gestión eficiente de los mismos.</p> <p>A tales efectos, se pretende potenciar y desarrollar el capital intelectual de nuestra Administración Pública, con el objetivo de transformar el conocimiento, la información y la experiencia de su personal en valor y beneficios tangibles, evolucionando, asimismo, la estructura organizacional como soporte del desarrollo de nuestra actividad, e incorporando la cooperación interna como elemento fundamental.</p> <p>Son muchas las dificultades con las que la Corporación se encuentra a diario en lo que a gestión y uso de espacios se refiere, sustentadas en el desconocimiento propio de su estructura y la ausencia de nexos de unión, filtrado y optimización de la información que emana de los distintos Servicios que participan en tal gestión. En este sentido podemos citar cuestiones tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La falta de fluidez en la información referida (por ejemplo) a las distintas situaciones administrativas del personal da como resultado diferencias significativas referidas a la ubicación de un mismo puesto. • Planos no en cuanto a sus dimensiones o la distribución de estancias. • La falta de criterio en el diseño de los espacios conduce, en múltiples ocasiones, a la ocupación de espacios no aptos para el desarrollo de labores administrativas. • No se cumple el “Plan de mejora de la imagen corporativa de los centros de trabajo del CIT”. • La Corporación no dispone de agilidad suficiente para la toma de dediciones referidas a nuevas distribuciones de personal, incorporaciones, traslados, etc. <p>Asimismo, no existen protocolos de volcado y centralización de la información obtenida en cada una de las intervenciones, motivo por el cual, cada una de ellas fija un nuevo comienzo que se repite de forma periódica.</p>					
Recursos necesarios	Internos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2	Costes:	-
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Disponer de espacios suficientes y adecuados cumpliendo con criterios de excelencia • Mejorar la eficiencia en la gestión de espacios • Conocer el uso que se hace de los espacios en tiempo real • Transparencia en la asignación por criterios objetivos • Anticipar las futuras necesidades de espacio. • Mejorar en materia de seguridad y salud 				
Alcance	<p>En el ámbito del ejercicio de 2021, este proyecto pretende comenzar con el proceso de racionalización y distribución eficiente de los espacios de que dispone el CIT. Para ello se comenzará a realizar un inventario detallado de cada uno de los espacios y centros de trabajo junto con sus características y particularidades, así como de su utilización actual como lugares habilitados para que el personal del CIT desarrolle sus funciones. Además, se sentarán las bases sobre los criterios objetivos que permitan la reasignación de puestos actuales y ubicación de nuevos puestos para una utilización más eficiente de los espacios.</p>				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> • Comienzo de realización de Inventario de espacios del Cabildo. • Inicio del análisis del espacio de los centros de trabajo y volcado de la información, • Establecimiento de criterios objetivos para la asignación de espacios. 				
Indicadores		Descripción			
Nº de espacios analizados		Número de espacios analizados (año)			
Superficie de espacios analizados		Número total de metros cuadrados analizados (año)			
% de espacios analizados		% espacios analizados (año)			

P6.3 | Comunicación y colaboración interna

Necesidad					
<p>El presente proyecto surge de la necesidad, ya detectada y puesta de manifiesto en el ámbito del Plan de Modernización, sobre la definición e implantación de canales y espacios de comunicación e información interna con una visión compartida de la organización, que permita el fomento de la creatividad y la innovación a partir de su participación. Estos objetivos requieren además de la definición de este nuevo modelo de relación, de la implantación de un nuevo entorno colaborativo interno eficiente y eficaz a través del soporte de las tecnologías de la información.</p> <p>Se considera de máxima importancia el contar en la situación actual (con la movilidad del personal y el teletrabajo) con la gestión de un entorno colaborativo en el Cabildo de Tenerife, para cubrir la necesidad de apoyo del personal en la gestión de los procesos, proporcionarles la ayuda que precisen en la tramitación, ayudarles a un mejor conocimiento de la organización, etc., lo que entre otros disminuye la incertidumbre y la ansiedad de las personas, repercute en un aumento de su satisfacción e incrementa la productividad etc. Ello, a través de un modelo de comunicación y cooperación, que busca complementar los procesos de trabajo, con el objetivo de fomentar el desarrollo y las capacidades de los profesionales que lo forman.</p> <p>La aprobación del presente Proyecto da respuesta a los principios de eficacia, eficiencia y mejora continua que el Gobierno Insular ha marcado como referentes en el Plan de Modernización, así el proyecto se alinea con los objetivos estratégicos del Plan de Modernización del Cabildo de Tenerife 2020-2023</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2 OE3 OE5	Costes:	150.000,00 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Incorporar nuevas funcionalidades como la ofimática, movilidad y colaboración • Proporcionar herramientas y servicios para llevar a cabo la transformación digital • Mejorar la eficacia presupuestaria y sustituir costes fijos por costes variables (SaaS) • Mejorar la seguridad y disponibilidad del servicio de correo • Atender la demanda de mayor capacidad de cuota de correo • Implementar una herramienta colaborativa que permita la relación entre profesionales • Fomentar el desarrollo y las capacidades de los profesionales • Conocer la opinión del personal sobre la comunicación del CIT • Ganar credibilidad de cara a los trabajadores • Proponer y mejorar las vías de comunicación entre la corporación y sus trabajadores • Implantar una herramienta/espacio de gestión del conocimiento 				
Alcance	<p>Implantar espacios colaborativos que contribuyan a la creación de una cultura de innovación, de mejora continua y de aprendizaje compartido, que reconozca y utilice el valor de los recursos humanos y su conocimiento, en el beneficio de la propia organización y de los receptores de los servicios encomendados a la Institución insular. Incluye espacio de trabajo colaborativo con el objetivo de promover el conocimiento corporativo, a través de la colaboración y la cooperación entre el personal al servicio del Cabildo.</p> <p>Prestación del servicio de correo electrónico, colaboración y ofimática corporativa del Cabildo Insular de Tenerife en la nube, a través del modelo Software as a Service (SaaS) y mediante el sistema de suscripción.</p> <p>El alcance incluye también un análisis de la comunicación interna del cabildo</p>				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> • Definición de la nueva arquitectura del servicio y herramientas. • Adaptación de las infraestructuras, monitorización, documentación, etc. • Transferencia de conocimiento al personal técnico. • Migración de usuarios a la nube. • Desmantelamiento de la infraestructura on premises. • Definición del modelo de comunicación y colaboración interna. 				

Indicadores	Descripción
Nº usuarios en entorno colaborativo	Número de cuentas de usuario migrados al servicio en la nube
Disponibilidad del servicio en la nube	% Disponibilidad del servicio de correo, ofimática y colaboración
Nº Incidencias resueltas	Número de incidencias en el uso de las herramientas colaborativas
Nivel de satisfacción interna con comunicación	Resultado de las encuestas realizadas a los trabajadores sobre la comunicación interna en el CIT

P6.4 | Buenas prácticas y mentorización

Necesidad					
<p>El éxito de una organización/empresa no viene determinado por los recursos humanos, materiales y financieros disponibles sino por su percepción e impacto en la sociedad a través de la adopción de buenas prácticas empresariales. Con ello nos referimos a cualquier acción que produce, en un determinado periodo de tiempo, una mejora en un producto, servicio o situación.</p> <p>Las buenas prácticas empresariales están vinculadas de manera muy directa a la Responsabilidad Social Corporativa. Es de vital importancia que sus responsables y directivos establezcan políticas comprometidas con la mejora del entorno social que rodea a la organización. Esto implica al personal, proveedores, comunidad en la que se desarrolla la actividad, el medio ambiente...etc. Estas actuaciones y estrategias conllevarán a una serie de beneficios internos, entre otras ventajas.</p> <p>Por otra parte integramos en este proyecto el Mentoring. Esta actividad consiste en acompañar, apoyar y aconsejar a una persona que se incorpora y comienza su actividad profesional en la organización y que cuenta con menos conocimientos y experiencia en la organización. El mentor, o persona que asesora, es alguien que actúa como modelo y fuente de inspiración para el nuevo profesional al que acompaña.</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2 OE5	Costes:	16.000,00 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar el servicio a la ciudadanía y otros clientes (externos e internos). • Cubrir una necesidad concreta de mejora de la administración insular. • Impulsar retos concretos en el desempeño del trabajo, de sistemas y procesos de trabajo, de solidaridad, de desarrollo profesional, etc. • Estimular el valor del esfuerzo personal de los profesionales por realizar un buen trabajo. • Desarrollar el trabajo creativo y autónomo del personal. • Acompañar y asesorar al nuevo personal para facilitar que consiga sus objetivos. • Acelerar el proceso de desarrollo profesional, y también el personal • Generar vínculos y ayudar a aprender a través de la experiencia 				
Alcance	Se pretende realizar una serie de acciones en el año 2021 que impulsen el apoyo a los profesionales de Cabildo en su crecimiento profesional y personal, a través de la participación del mismo en diferentes iniciativas. También se potenciará el apoyo en la formación en metodología orientada a proyectos, así como el aprovechamiento del conocimiento del personal de mayor experiencia. Además, se tendrá especial interés en cuidar los procesos de acogida de los nuevos trabajadores que se incorporen al Cabildo, todo ello estableciendo una red de mentores.				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> • Convocatoria de Concurso de Buenas Prácticas en el Cabildo de Tenerife • Selección de Mentores • Inicio experiencias de Mentoring • Puesta en marcha de programa de intercambio de valores 				
Indicadores	Descripción				
Nº de buenas prácticas	Nº de buenas prácticas presentadas al Concurso				

Nº de buenas prácticas con premio	Nº de buenas prácticas ganadoras de premios
Nº de proyectos mentor	Nº de Proyectos, planes, programas objeto de mentor
Nº de mentores	Nº de mentores logrados
Nº de personas mentorizadas	Nº de profesionales mentorizados

L7 | Gestión del Talento

P7.1 | Gestión por competencias

Necesidad					
<p>Toda organización debe determinar cuál es su objetivo estratégico a medio/largo plazo definiendo los planes de acción necesarios para alcanzarlo y ha de definir su propia planificación estratégica para lograr que la organización logre sus objetivos. Partiendo de ahí, se establecerá la estrategia de recursos humanos adecuada para cumplir dichos objetivos, estrategias donde se definirán cuántas y qué clase de gente se necesitará, cómo se seleccionarán y cómo se gestionarán una vez formen parte de la organización.</p> <p>La gestión de recursos humanos por competencias es una gestión más personalizada y ajustada a las características propias que posee cada empleado (o grupos de empleados) por lo que si la organización es capaz de identificar estas competencias, será capaz de mejorar la gestión de los recursos.</p> <p>La base que sostiene al Cabildo se encuentra en las personas por lo que se hace necesaria la gestión por competencias por las siguientes ventajas que aporta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Extiende un lenguaje común a la gestión de recursos humanos. • Favorece un cambio cultural. • Resalta la misión y los valores de la Administración. • Facilita la adopción de un enfoque integrador de los recursos humanos. • Tiene un claro matiz de orientación de futuro. • Es mucho más eficaz como predictor del comportamiento futuro. <p>El proyecto tiene relación con los proyectos P5.6 Dirección Participativa por Objetivos y 6.2 Planificación de las estructuras organizativas</p>					
Recursos necesarios	Internos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2 OE3 OE4 OE5	Costes:	-
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar y simplificar la gestión integrada del capital humano. • Generar un proceso de mejora continua en el ajuste persona-puesto. • Contribuir al desarrollo profesional de las personas y de la Corporación en un entorno cambiante. • Favorecer la toma de decisiones sobre el personal de forma más objetiva y con criterios homogéneos. 				
Alcance	El alcance de este proyecto para el ejercicio de 2021 se centra en la ejecución de una serie de actuaciones orientadas a poner en marcha la recopilación de información para valorar la situación actual de la organización aprovechar experiencias previas de otras corporaciones similares y establecer un inventario de puestos junto con las competencias asociadas al mismo.				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> • Documento de análisis o benchmarking de la gestión por competencias en otras administraciones públicas. • Borrador de ficha de Descripción de Puestos de Trabajo de Jefaturas de Servicio. • Borrador de Diccionario de competencias. 				
Indicadores	Descripción				
Número de puestos analizados	Análisis de los puestos de trabajo de las Jefaturas de Servicio				

P7.3 | Plan de formación

Necesidad					
<p>La capacitación de los trabajadores es fundamental para la mejora de los servicios que ofrecen a la ciudadanía. Dentro de la línea de la gestión del talento del plan de modernización se incorpora este proyecto de plan de formación que incorpora un conjunto de actuaciones destinadas a la actualización y desarrollo de las capacidades y conocimientos de los trabajadores del Cabildo.</p> <p>Las nuevas circunstancias sociales y económicas hacen necesario un plan de formación que haga especial hincapié en la adaptación a las nuevas tecnologías, la igualdad de género y desarrollo sostenible (agenda 2030) así como la continuación de acciones formativas que no pudieron ser finalizadas en el año 2020.</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE5	Costes:	119.500,00 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar el desempeño laboral y desarrollo personal de los trabajadores del Cabildo. Mejorar el clima laboral a través de la actualización del conocimiento y habilidades interpersonales. Apoyar la movilidad horizontal y vertical, así como la estabilidad del personal. Apoyar los cambios tecnológicos y organizativos que se produzcan en los servicios. Colaborar en la informatización, reciclaje y/o sustitución de Nuevas Tecnologías, así como en la modernización del Cabildo. Impulsar el uso de la formación online. 				
Alcance	Acciones que continúen los procesos de formación del personal del Cabildo, así como el acompañamiento implantación de herramientas y nuevas tecnologías a través de diferentes cursos tanto presenciales como online con especial interés en impulsar la formación online.				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> Aprobación del plan de formación. Implantación módulo de formación de META 4. Capacitación de formadores ONLINE. Capacitación Digital de empleados. Documento comparativo sobre herramientas y metodologías. 				
Indicadores	Descripción				
% acciones de formación ejecutadas	Porcentaje de ediciones ejecutadas vs planificadas anualmente.				
Nº de actuaciones	Número de actuaciones realizadas dentro del plan.				
Nº de personas formadas	Número de personas asistentes a la formación.				
% asistencia a formación	Relación de personas entre seleccionados para formación y asistentes que finalizaron.				
% presupuesto ejecutado	Porcentaje del presupuesto destinado a formación ejecutado.				

P7.4 | Teletrabajo

Necesidad					
<p>La gestión de la crisis sanitaria provocada por el COVID-19 ha requerido la implantación del trabajo a distancia en el Cabildo de Tenerife en un período de tiempo muy breve, dando un impulso importante a la digitalización, y sirviendo al mismo tiempo de experiencia que ha ayudado al codiseño, junto con el personal de la corporación, de las líneas generales del modelo de teletrabajo a implantar.</p> <p>El teletrabajo debe ir más allá de un simple trabajo a distancia y tiene como finalidad conseguir un mejor y más moderno desempeño del puesto de trabajo a través del fomento del uso de las nuevas tecnologías, de nuevas formas de comunicación y colaboración, la gestión por objetivos, contribuyendo a la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, y consiguiendo con ello un mayor grado de satisfacción laboral.</p> <p>Por tanto, la implantación de un modelo completo de teletrabajo requiere, entre otras cosas, la implantación de sistemas y herramientas que hagan posible el trabajo desde cualquier lugar de forma segura y eficiente, el estableciendo de nuevas formas de comunicación interna y mecanismos de control y seguimiento de tareas, así como el establecimiento de unas exigencias mínimas para el lugar designado para el teletrabajo (relacionadas con seguridad, LOPDGDD, prevención de riesgos, etc..).</p> <p>El desarrollo de este proyecto requerirá la coordinación/alineamiento con los siguientes proyectos del Plan de Modernización:</p> <ul style="list-style-type: none"> • P5.6 Dirección participativa por objetivos: como soporte al trabajo a distancia orientado a resultados. • P3.9.1 Entorno microinformático: para la creación y dotación de los puestos de trabajo de nueva generación. • P6.3 Comunicación y colaboración interna y P6.1 Gestión de proyectos: para el establecimiento de nuevas formas y espacios de comunicación y colaboración interna. • P3.10 Seguridad y protección de datos: para la protección de la ciberseguridad. • P6.2.2 Planificación de los espacios: para la adecuación de los espacios a la nueva realidad. 					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2 OE5	Costes:	-
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la conciliación personal, familiar y profesional • Incrementar la motivación y compromiso del personal • Potenciar el trabajo en términos de objetivos • Impulsar el uso de las nuevas tecnologías • Reducir el impacto en el medio ambiente de la actividad laboral 				
Alcance	<p>El alcance de este proyecto para el 2021 será la negociación de la propuesta de regulación del Teletrabajo para el Cabildo de Tenerife, la concreción del modelo de gestión del Teletrabajo y el plan de implantación a acometer, la aprobación de la regulación y del plan de implantación en el que se concreten las actuaciones necesarias y plazos para el inicio de funcionamiento de la nueva modalidad de trabajo según se ha aprobado, y por último, la coordinación y la ejecución de las actuaciones necesarias previstas en otros proyectos del Plan de Modernización.</p>				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> • Propuesta de regulación de teletrabajo • Fin de negociaciones de la regulación de teletrabajo • Entrega de plan de implantación del teletrabajo • Aprobación de regulación y plan de implantación 				
Indicadores		Descripción			
Nº de empleados/as teletrabajando		Número de empleados/as teletrabajando bajo la nueva regulación			
% de personal teletrabajando		Porcentaje de empleados/as teletrabajando bajo la nueva regulación			

P7.5 | Planificación estratégica de la gestión de RRHH

Necesidad					
<p>Este proyecto nace desde la necesidad de diseñar y aprobar una planificación estratégica en materia de gestión de recursos humanos que integra 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, reduciéndose la temporalidad del personal.</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE4 OE5	Costes:	13.660,00 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> Realización de Documento de Planificación Estratégica Revisar los Criterios del Plan de Formación. Dinamizar el desarrollo de los procesos de selección. Planificación de la distribución del personal en las dependencias del Cabildo. 				
Alcance	<p>El alcance de este proyecto se circunscribe en las tareas de análisis de la situación actual de la organización de los RRHH del Cabildo y la elaboración de un documento de planificación estratégica a medio y largo plazo a través de una metodología. Esta metodología lleva implícita el trabajo colaborativo con los propios trabajadores, los responsables de los servicios y agente sociales del Cabildo para, a continuación, definir las acciones necesarias para alcanzar los objetivos previstos.</p>				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> Análisis de Documentación y Realización de Encuestas Entrevistas Individualizadas y Trabajo de Gabinete Borrador de Plan Estratégico Reuniones Grupales y Trabajo de Gabinete Entrega Plan Definitivo 				
Indicadores		Descripción			
Nº de áreas analizadas		Número de áreas donde se haya realizado el análisis y el proceso de participación para la elaboración del plan			

L8 | Cooperación interadministrativa

P8.1.1 | Modernización municipal

Necesidad					
<p>La obligación legal de asistencia técnica, en materia de modernización administrativa, del Cabildo de Tenerife a los municipios de la Isla de Tenerife, ha de realizarse de manera continua, controlada y organizada, produciendo una carga administrativa que ha de planificarse para que se realice de manera eficaz y eficiente.</p> <p>El objetivo del presente programa es dar soporte a la gestión del plan anual de proyectos 2021, así como a la ejecución de los proyectos pertenecientes a otros planes, pero cuya ejecución se extiende al 2021, en el marco de la asistencia técnica en modernización administrativa a los municipios de la Isla de Tenerife, y con la intención de incrementar progresivamente el porcentaje de servicios prestados por el Cabildo, frente a la financiación de actuaciones a ejecutar por los ayuntamientos.</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2 OE4	Costes:	1.187.000,00 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar la eficiencia de las infraestructuras TIC municipales. Mejorar la gestión de la seguridad informática y protección de datos. Mejorar la ciberseguridad a través del Centro de Operaciones de Seguridad Virtual (vSOC). Modernizar los procedimientos de los ayuntamientos. Mejorar la capacitación digital de los empleados públicos. Fomentar y mejorar la capacitación digital de la ciudadanía. 				
Alcance	<p>El Plan anual del 2021 aborda el inicio de la mejora de la eficiencia de las infraestructuras TIC, a través de la mejora de la conectividad de alta velocidad de los ayuntamientos, acompañada de la centralización de infraestructuras como servicio en el Cabildo, el apoyo para el cumplimiento de las normativas de seguridad de la información, la mejora de la protección de la ciberseguridad a través del Centro de Operaciones de Seguridad Virtual (vSOC), el apoyo en la modernización de procesos, revisando el archivo electrónico y la gestión de personal, la capacitación digital de los empleados públicos municipales y el impulso a la ciudadanía digital a través de la Red Insular de Centros de Capacitación Digital.</p>				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> Inicio prestación en modalidades IaaS de servicios de servidores y terminales virtuales. Prestación de servicios de apoyo y adecuación al ENS y RGPD (servicio DPO municipal). Establecimiento del marco de gobernanza insular de seguridad de la información. Adecuación y certificación con el ENS: 5 municipios de menor población. Arranque del Centro de Operaciones de Seguridad Virtual (vSOC): 5. Estudio y Plan de acción modernización archivo y gestión de personal. Mejoras de ancho de banda de la conexión con el Cabildo. Prestación de servicios básicos y avanzados de ciudadanía digital en los centros de la RICID. Capacitación digital de empleados públicos a través de REDELTIC y Cabildo. 				
Indicadores	Descripción				
Nº de ayuntamientos conectados	Nº de ayuntamientos conectados al Cabildo con alta velocidad (año).				
Nº de ayuntamientos con DPO	Nº de ayuntamientos con DPO nombrado (año).				
Nº de ayuntamientos con certificación en el ENS	Nº de ayuntamientos con certificación ENS (año).				
Nº de empleados públicos formados	Nº de empleados públicos formados (año)				
Nº de servidores virtuales	Nº de servidores virtuales de ayuntamientos alojados en el Cabildo				
Nº de escritorios remotos	Nº de escritorios remotos de ayuntamientos alojados en el Cabildo				

P8.1.2 | Oficina de Asistencia Integral a los Municipios

Necesidad					
<p>En su condición de instituciones de las islas, como entes locales, los Cabildos Insulares tienen legalmente atribuida la asistencia a los municipios como competencia propia. El desarrollo efectivo por el Cabildo de Tenerife de esta competencia es esencial para garantizar el ejercicio de la gestión pública municipal en la isla de Tenerife.</p> <p>El presente proyecto surge de la necesidad de definir un marco de asistencia municipal único e integrado, estableciendo como primeras actuaciones la aprobación de un nuevo reglamento que lo regule y la creación de la Oficina de Asistencia Integral a los Municipios como unidad competente en la materia.</p> <p>En este sentido, en este nuevo Reglamento de Asistencia Integral a los Municipios, se establecen y detallan los servicios a prestar: la asistencia jurídica, económica, técnica y administrativa, y la asistencia en el ejercicio de las funciones públicas a través de la suplencia de las funciones de secretaría, control y fiscalización interna de la gestión económico-financiera y presupuestaria, y contabilidad y tesorería.</p> <p>La Oficina de Asistencia Integral a los Municipios podrá prestar la asistencia regulada con el personal adscrito a la misma, o recabando la colaboración de otros órganos de la Corporación, según las competencias de la asistencia a prestar.</p>					
Recursos necesarios	Propios	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2 OE5	Costes:	-
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Dar una visión integral a la asistencia a los municipios. • Asegurar la mejora y continuidad de las actuaciones. • Mejorar la prestación de los servicios públicos municipales. • Fomentar la participación y colaboración en la asistencia a los municipios 				
Alcance	<p>El alcance del presente proyecto para el 2021 es la aprobación del nuevo reglamento que regula la prestación del servicio de asistencia integral a los municipios, la creación de la Oficina de Asistencia Integral a los Municipios, la dotación del personal necesario en la misma, y la preparación e inicio de la prestación de los nuevos servicios regulados, así como la coordinación de la prestación de todos los servicios para asegurar una visión integral.</p>				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> • Aprobación del nuevo reglamento • Creación de la Oficina de Asistencia Integral a los Municipios • Inicio de prestación de Asistencia en el ejercicio de las funciones públicas. • Modelo de coordinación y seguimiento de actuaciones 				
Indicadores		Descripción			
Nº de solicitudes de asistencia		Número de solicitudes de asistencia recibidas (año)			
Nº de acciones de asesoramiento jurídico		Número de acciones de asesoramiento jurídico realizadas (año)			
Nº de acciones de representación y asistencia en juicios		Número de acciones de representación y asistencia en juicios realizadas (año)			
Nº de convenios de asistencia procesal		Número de convenios de asistencia procesal suscritos (año)			
Nº de encomiendas de litigios		Número de encomiendas de litigios recibidas (año)			
Nº de acciones en asistencia económico-financiera y administrativa		Número de acciones en asistencia económico-financiera y administrativa realizadas (año)			

P8.2.1 | Modernización del sector público insular

Necesidad					
<p>Dentro del SPI (Sector Público Insular) tienen la consideración de Administraciones Públicas los Organismo Autónomos (OOAA), Entidades Públicas Empresariales (EPEL) y los Consorcios, que como el resto de entidades del sector público dependiente permiten al Cabildo prestar los servicios públicos de su competencia de forma descentralizada y especializada. Estas entidades, como administraciones públicas, están sujetas al mismo régimen jurídico y administrativo que el Cabildo, por lo que es factible la reutilización y compartición de herramientas y sistemas de soporte a la modernización administrativa.</p> <p>El objetivo principal de este proyecto es abrir una línea de apoyo para que las entidades del SPI, que tengan la consideración de Administración Pública, y que no tengan recursos para iniciar este proceso, puedan recibir apoyo desde el Cabildo para la reutilización de sistemas y/o herramientas que impulsen su modernización administrativa.</p> <p>Para ello se plantea establecer un catálogo de servicios TICs (aplicaciones e infraestructuras) que se puedan ofertar a estas entidades para ayudarlas con el proceso de modernización e implantación de la Administración Electrónica.</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2 OE5	Costes:	424.683,00€
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Proveer las herramientas tecnológicas y las infraestructuras necesarias para la implantación de la administración electrónica en las Administraciones Públicas del SPI. • Colaborar e impulsar la simplificación administrativa en el SPI. • Impulsar y colaborar para mejorar la calidad de los servicios públicos en el SPI. • Colaborar en la mejora de los canales de comunicación con la ciudadanía en los SPI. 				
Alcance	<p>Proveer a los las entidades del Sector Público Insular (SPI) los recursos TIC necesarios para avanzar en la puesta en marcha de la administración electrónica y el cumplimiento normativo.</p> <p>Dentro del alcance se encuentran aquellas entidades dependientes del Cabildo obligados al cumplimiento de la normativa sobre el procedimiento administrativo y el régimen jurídico de las Administraciones Públicas, como son los Organismos Autónomos (OOAA), Entidades Públicas Empresariales Locales (EPEL) y Consorcios.</p>				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis del estado actual del SPI en materia de administración electrónica. • Diseño de las cartas de servicios (catálogo de procedimientos) de cada uno de los organismos. • Análisis de cambios para adaptar el uso de los servicios TIC (aplicaciones + infraestructuras) del Cabildo. • Propuesta de planificación de implantación de servicios TIC en el SPI. • Preparación y formalización del instrumento de cooperación seleccionado. 				
Indicadores		Descripción			
Nº de registros electrónicos		Número de registros electrónicos presentados para entidades del SPI.			
% de reducción del tiempo medio de tramitación		Valor medio de reducción de los tiempos de tramitación de los procedimientos del catálogo de procedimientos.			
% de reducción media de las cargas administrativas		Valor medio de reducción de las cargas administrativas de los procedimientos del catálogo de procedimientos.			
% de procedimientos con medidas de simplificación		Procedimientos en los que se ha realizado un estudio de simplificación y se ha implantado algunas medidas.			
% de incidencias respecto a las solicitudes presentadas		Porcentaje de incidencias comunicadas respecto a las solicitudes electrónicas presentadas.			

P8.2.2 | Cuadro de Mando Integral en el Sector Público Insular

Necesidad					
<p>El Cabildo Insular de Tenerife cuenta con un entramado de entidades (41) que conforman el Sector Público Local. Estas entidades gestionaron el 45,74% de los recursos del presupuesto consolidado del Cabildo en el 2020.</p> <p>A raíz de las crisis económicas de los últimos diez años y para la recuperación económica tras la crisis sanitaria, la Unión Europea ha aprobado iniciativas que tendrán un gran impacto sobre las administraciones públicas españolas y que deberán ser gestionados a través del marco de referencia (PM2), por lo que urge la difusión, apoyo, asesoramiento, seguimiento y auditoría en las entidades que serán beneficiarias y deberán justificar con posterioridad el uso de estos recursos. Así pues la urgencia de este proyecto encuentra su justificación en los siguientes aspectos: Cumplimiento de la normativa vigente en materia de control e información de la actividad de las entidades que componen el Sector Público Insular a organismos superiores, Mejorar los procesos de obtención de la información y disminución de la carga de trabajo del personal al servicio de las EEDD para la obtención de la información Gestión responsable y profesionalizada bajo criterios de eficacia, eficiencia, economía, transparencia y calidad de los servicios públicos, Estrategia a medio y largo plazo en las relaciones y acciones de apoyo, coordinación y control de las EEDD y el Cabildo e Implantación de metodología y marco de gobernanza en la gestión de proyectos gestionados por las EEDD bajo metodología PM2 de la Comisión Europea.</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE2 OE3 OE4 OE5	Costes:	50.000,00 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar una estrategia para mejorar en desempeño de la gestión de las EEDD. • Apoyar la toma de decisiones mediante la implementación de CdMs con información relevante y en tiempo real. • Impulsar el lean management en los procesos de obtención de la información del presupuesto y obligaciones. • Gestionar el cambio en la organización para la gestión basado en el conocimiento adquirido y el uso de herramientas que garanticen el éxito y calidad de las entregas. 				
Alcance	Definición de una estrategia para el Sector Público Insular, mediante diagnóstico y planificación a través de la herramienta de CMI, y su posterior desarrollo, adaptando el marco de trabajo OPM a la organización, para mejorar el apoyo, la coordinación y la medición del desempeño en la gestión de los recursos transferidos a las entidades dependientes del CTI, así como el desarrollo e implementación de una plataforma software de gestión del Sector Público Insular (GESPI) que dé soporte a su actividad.				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecución de acciones de dinamización. • Adjudicación de contrato de la PMO para adaptación de la metodología PM2. • Adjudicación del contrato para el GESPI. • Aprobación de la adaptación de marco de la PM2. • Entrega para el traspaso a operaciones de la plataforma GESPI. 				
Indicadores		Descripción			
Relevancia		Datos de participación, satisfacción, uso y penetración de la metodología PM2			
Alcance		Grado de aceptación de la estrategia, portfolio, CdM y módulos en el GESPI			
Objetivos		Grado de precepción en el aumento de la eficiencia y la coordinación y la disminución de la carga de trabajo.			
Planificación		Desviación respecto a planificación inicial.			
Riesgos		Efectividad de los planes para mitigar riesgos			

P8.3-4-5| Cooperación con Cabildos, Gobierno de Canarias y otras Instituciones

Necesidad					
<p>La cooperación entre las Administraciones Públicas es esencial para generar ahorros, aprovechar sinergias, favorecer la interoperabilidad y reutilización de los sistemas y en última instancia realizar una mejor prestación de los servicios públicos. Es intención del Cabildo de Tenerife fomentar y llevar a la práctica una cooperación interadministrativa lo más extensa y eficaz posible, abordando no solamente la cooperación con su sector público dependientes y ayuntamientos de la Isla de Tenerife, sino extendiendo y potenciando la misma a otros Cabildos, Gobierno de Canarias y otras Administraciones Públicas, como Universidades, etc.</p> <p>Durante el 2020 se han realizado las siguientes actuaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • P8.3 Cooperación Cabildos: se relanzó la Comisión Técnica TIC de la FECAI, creada en el año 2018, pero sin actividad hasta finales de 2019 cuando se volvió a reunir y se abordó la reforma de su funcionamiento y el incremento de su nivel de actividad. Se ha iniciado la contratación conjunta de varios Acuerdos marco en materias TIC con la finalidad de racionalizar la adquisición de bienes y servicios en materia TIC. • P8.4 Cooperación con el Gobierno de Canarias: se formalizó el convenio marco de cooperación con el ISTAC en materia estadística, publicado el 1 de junio de 2020, y se formalizó el convenio de cesión de software para la reutilización de algunas soluciones informáticas de la CCAA de Canarias. • P8.5 Cooperación otras Administraciones Públicas: se aprobó el protocolo general de actuaciones entre el Cabildo de Tenerife y la ULL y se formalizó el convenio con el Centro Criptológico Nacional para la creación de un Centro Virtual de Operaciones de Seguridad (SOC) con cobertura sobre el Cabildo, así como los ayuntamientos de la Isla de Tenerife. <p>El presente proyecto surge de la necesidad de definir, establecer y potenciar un marco permanente de cooperación interadministrativa que redunde en un mejor desempeño de las competencias encomendadas.</p>					
Recursos necesarios	Mixtos	Objetivos Estratégicos:	OE1 OE5	Costes:	230.000,00 €
Objetivos del proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la prestación de servicios públicos a través del uso de fórmulas de cooperación • Fomentar la cooperación con otras administraciones para el logro de objetivos comunes • Generar ahorros a través de la cooperación • Mejorar la interoperabilidad de sistemas y datos a través de la cooperación 				
Alcance	El alcance del presente proyecto para el 2021 es el establecimiento de un modelo para dinamizar y fomentar la cooperación interadministrativa dentro del Cabildo de Tenerife, a la vez que se coordina la continuidad de las líneas de trabajo ya identificadas para la cooperación con otros Cabildos, Gobierno de Canarias y Otras Administraciones Públicas.				
Hitos	<ul style="list-style-type: none"> • Modelo de dinamización y fomento de la cooperación interadministrativa. 				
Indicadores		Descripción			
Nº de convenios con otras administraciones		Número de convenios suscritos con otras administraciones públicas (año)			
Nº de entidades en convenios de cooperación		Número de entidades con las que existe un convenio de cooperación suscrito (año)			
Nº de contrataciones conjuntas licitadas		Número de contrataciones que se han licitado cooperando con otras administraciones públicas (año)			

3 Presupuestos

El presupuesto consignado para cada uno de los proyectos, junto con la estimación presupuestaria inicial puede verse en la siguiente tabla:

Proyecto	Presupuestado 2021
P1.1 Sistema de Gestión de la Calidad	7.000,00 €
P1.2 Sugerencias y quejas	-
P1.4 Atención a la ciudadanía	594.229,00 €
P1.5.1 Ciudadanía Digital (RICID)	115.932,58 €
P1.5.2 Centro de Competencias Digitales de la EDUSI	131.333,33 €
P1.6 Evaluación de la satisfacción de la ciudadanía	32.561,77 €
P2.1 Catálogo de procedimientos	15.515,00 €
P2.2 Simplificación de procedimientos	59.309,00 €
P2.3 Lenguaje administrativo claro y lectura fácil	-
P2.5 Control interno	-
P2.6 Asesoría Jurídica	-
P3.1.1 Portales de Internet	29.000,00 €
P3.1.2 App de ciudadanía	100.000,00 €
P3.1.4 Accesibilidad en sitios Web y Apps	-
P3.2.1 Sede Electrónica	91.235,00 €
P3.2.4 Gestión electrónica de la representación	-
P3.2.5 Notificaciones y comunicaciones electrónicas	5.000,00 €
P3.2.6 Publicación electrónica anuncios	-
P3.3 Modelo de gestión documental	-
P3.4 Gestión electrónica de procedimientos	327.265,04 €
P3.6.1 Racionalización de la contratación	30.000,00 €
P3.7 Digitalización interna	146.000,00 €
P3.8 Intercambio de documentos y datos	-
P3.9.1 Entorno microinformático	360.000,00 €
P3.9.3 Servicios y aplicaciones	146.303,32 €
P3.9.6 Nube privada insular	177.781,42 €
P3.10 Seguridad y protección de datos	283.825,07 €
P4.1 Transparencia	15.500,00 €
P4.2 Participación y colaboración ciudadana	621.010,00 €
P4.3 Datos abiertos y reutilización de activos	283.506,50 €
P4.4 Ética pública y buen gobierno	30.000,00 €
P4.5 Laboratorio de Innovación Pública de Tenerife	80.000,00 €
P5.2 Sistema de información geográfica	192.132,87 €
P5.3 Metodología de planificación	300.730,00 €
P5.5.1 Plan de contratación	-
P5.6 Dirección participativa por objetivos	13.888,60 €
P6.1 Gestión de proyectos	100.000,00 €
P6.2.1 Planificación de las estructuras organizativas	-
P6.2.2 Planificación de los espacios	-
P6.3 Comunicación y colaboración interna	150.000,00 €
P6.4 Buenas prácticas y mentorización	16.000,00 €

P7.1 Gestión por competencias	-
P7.2 Evaluación del desempeño y carrera profesional	-
P7.3 Plan de formación	119.500 €
P7.4 Teletrabajo	-
P8.1.1 Modernización municipal	1.187.000,00 €
P8.1.2 Oficina de asistencia municipal	-
P8.2.1 Modernización del Sector Público Insular	424.683,00 €
P8.2.2 Cuadro de mandos integral para el control de la gestión de las EEDD del SPI	50.000,00 €
P8.3 Cooperación Cabildos	-
P8.4 Cooperación con el Gobierno de Canarias	-
P8.5 Cooperación otras Administraciones Públicas	-
TOTAL	6.236.241,50 €

La distribución presupuestaria en función de las líneas de actuación es la siguiente:

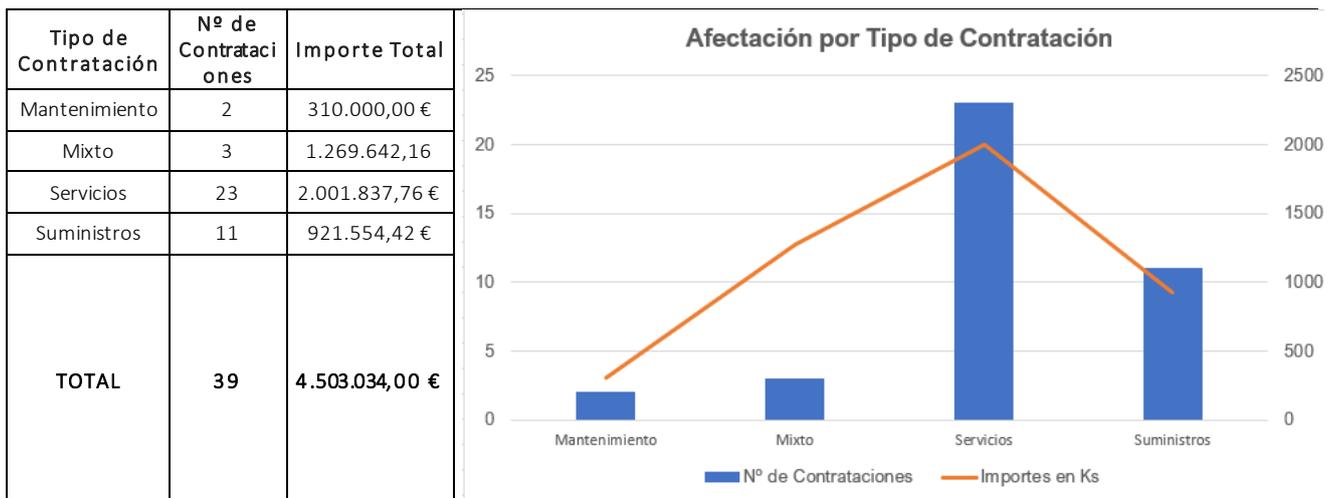
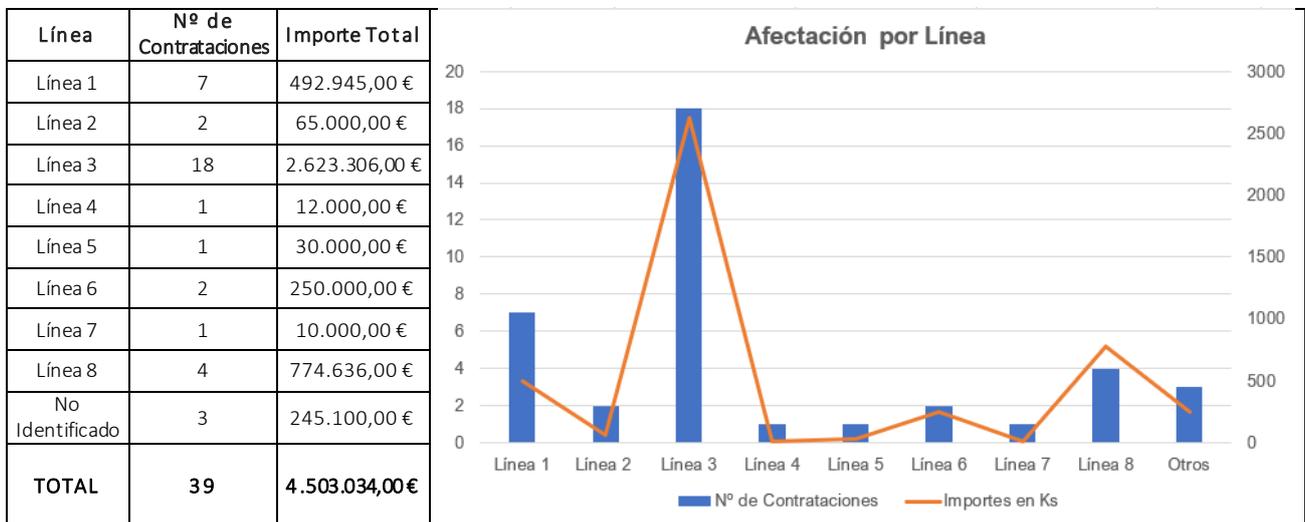
	Nº Proyectos	Presupuestado
L1 Calidad de los servicios públicos	6	881.056,68 €
L2 Simplificación administrativa	5	74.824,00 €
L3 Administración electrónica	16	1.696.409,85 €
L4 Gobierno abierto	5	1.030.016,50 €
L5 Dirección por objetivos	4	506.751,47 €
L6 Innovación organizativa	5	346.000,00 €
L7 Gestión del talento	4	119.500,00 €
L8 Cooperación interadministrativa	7	1.661.683,00 €
TOTAL	52	6.236.241,50 €

4 Afectación a otros planes

Plan de Contratación

Las necesidades de implantación, evolución y/o continuidad de servicios y productos que se producirán como consecuencia de la ejecución de los proyectos del Plan 2021 se traducen en más de 40 contrataciones diferentes que se han incorporado en el Plan de contratación corporativo para el 2021. Lo anterior, sin perjuicio que durante la ejecución de los proyectos se detecte la necesidad de nuevas contrataciones no previstas.

Dado el carácter ejecutivo de este documento y debido a la cantidad de contrataciones relacionadas con el plan de proyectos 2021, se muestra una tabla resumen donde se asocian la cantidad de contratos y su dotación presupuestaria asociada a cada línea del Plan de Modernización y a cada tipo de contratación.



Plan Normativo

Para una adecuada implantación de los cambios previstos en los proyectos del presente plan anual, se requiere el desarrollo y aprobación del siguiente conjunto de iniciativas legales o reglamentarias, que ya han sido incluidas en el plan normativo del ejercicio 2021 (además de las ya iniciadas en el 2020, y de aquellas adicionales que puedan surgir en la ejecución de los proyectos):

Nombre	Cód. Proy.	Problema a resolver / Necesidad / Objetivos
Ordenanza del modelo de Presencia en Internet	P3.1.1 P3.1.2	Actualización de norma actual: <ul style="list-style-type: none"> • Incorporar regulación de Apps. • Incorporar cumplimiento del RD 1112/2018 sobre Accesibilidad.
Reglamento de Administración Electrónica	P5.5 P3.2.1 P3.2.6 P3.2.7	Consolidación en una única norma de toda la regulación asociada a administración electrónica: <ul style="list-style-type: none"> • Refundir y armonizar textos normativos en materia de e-administración • Incorporar sistemas de identificación y firma electrónica autorizados, así como la firma de terceros en el portafirmas. • Tablón de anuncios electrónicos • Representación electrónica
Reglamento de Catálogo de estándares	P3.8	Definición del catálogo de estándares del Cabildo, en el marco del RD 4/2010 por el que se establece el Esquema Nacional de Interoperabilidad: <ul style="list-style-type: none"> • Formatos de datos y/o documentos. • Herramientas informáticas. Aprobación de instrucción de herramientas.
Reglamento de Quejas y Sugerencias del Cabildo de Tenerife.	P1.2	Actualización y mejora del reglamento existente.
Reglamento de Atención Ciudadana del Cabildo de Tenerife.	P1.4	Actualización y mejora del reglamento existente.
Reglamento de Transparencia, Acceso a la Información y Reutilización	P4.1	Establecimiento del nuevo reglamento.

Plan de Formación

El desarrollo de los proyectos incluidos en el presente plan anual requiere la incorporación en el Plan de Formación del ejercicio 2021 de los siguientes cursos, necesarios para asegurar la capacitación del personal en los nuevos procedimientos y/o herramientas (sin perjuicio, de las necesidades adicionales de formación que puedan surgir en la ejecución de los proyectos y que se estime conveniente incorporar en el mencionado Plan de Formación):

Nombre curso	Proyectos	Contenido
Simplificación administrativa	P2.2	Aplicación práctica de la instrucción de simplificación
Gestión de contenidos en el nuevo portal corporativo	P3.1.1	Uso de la nueva versión del gestor de contenidos del nuevo portal corporativo.
Gestión de presencia en Internet	P3.1.3	Gestión de las obligaciones existentes en Accesibilidad e implicaciones de la App Ciudadana.
Aplicaciones internas corporativas: Cambios en sede electrónica y aplicaciones corporativas.	P3.2.1 P3.2.6 P3.2.7	BDP, GEISER, Sede y Gestor de expedientes. Representación (habilitados), tablón de anuncios electrónicos y sede interna.
Notificaciones en papel automatizadas	P3.2.5	Nueva instrucción de notificaciones en papel automatizadas (uso de Notifica-Centro de Impresión).
Seguridad y protección de datos	P3.10	Formación periódica de concienciación.
Transparencia	P4.1	Nueva norma de Transparencia. Uso y gestión del portal de transparencia
ArcGIS y ArcGIS Pro	P5.2	Uso de clientes de consulta y análisis de datos geográficos.
Metodología y herramientas para la Gestión por proyectos	P6.1	Introducción a las metodologías y herramientas de gestión por proyectos. Relación con otras herramientas corporativas.
Piloto de autoformación online	P7.3	Servicio de formación online con itinerarios de formación técnicos y/o generalistas
Herramientas para el Teletrabajo	P7.4	Uso de escritorios remotos Uso de herramientas en colaboración en la nube. Seguridad del puesto de trabajo remoto.