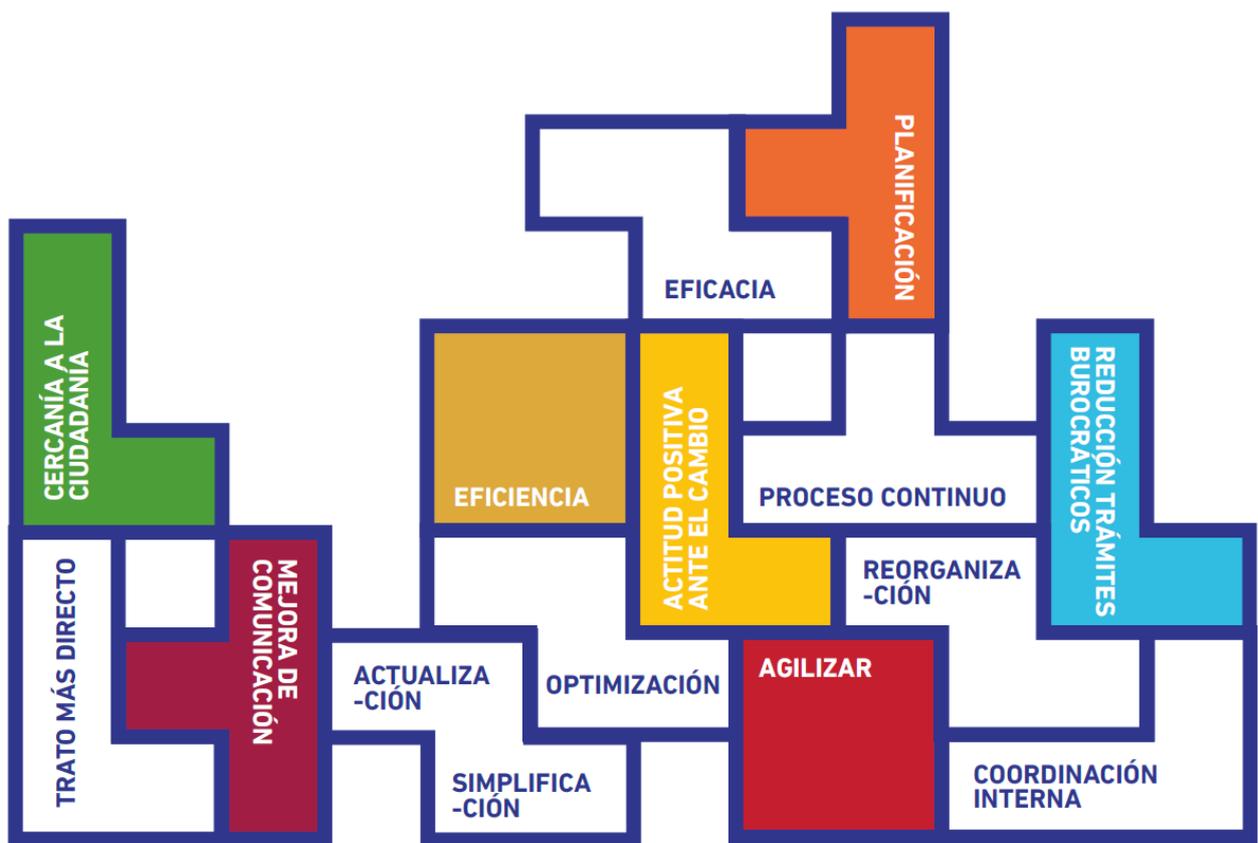




# Plan de Modernización del Cabildo de Tenerife 2020 - 2023

## Informe de Anual de Resultados 2023



## ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
PLAN DE MODERNIZACIÓN	3
EVALUACIÓN 2023	3
<b>2. EVALUACIÓN 2023 – RESUMEN EJECUTIVO</b>	<b>4</b>
INDICADORES A NIVEL DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	4
<b>3. EVALUACIÓN 2023 – DETALLE</b>	<b>5</b>
RELACIÓN DE PROYECTOS	5
VISIÓN POR PROYECTOS	7
<b>4. LECCIONES APRENDIDAS</b>	<b>42</b>

# 1. Introducción



## Plan de modernización

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

En su definición, dentro del apartado **8.4 Seguimiento y evaluación**, se dejó establecida la necesidad de realizar su evaluación anualmente, elaborando un **Informe Anual de Resultados 2023** con el siguiente contenido mínimo:

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



## Evaluación 2023

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

### Objetivos del Informe Anual de Resultados 2023

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

Recopilación de los principales puntos fuertes y áreas de mejora, experimentadas durante el periodo 2023, que ayudan a retroalimentar a próximos planes sectoriales.



**Rendición de cuentas**

**Mejora continua**

## 2. Evaluación 2023 – Resumen ejecutivo



### Indicadores a nivel de Objetivos Estratégicos

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

Los datos de los indicadores asociados a los objetivos estratégicos del 2023 están actualizados a fecha 31 de julio del 2023.

Objetivo estratégico	Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Valor 2022	Valor 2023
<b>OE1. Mejorar la calidad de los servicios públicos</b>	Resultado de la encuesta de satisfacción a la ciudadanía	4,27/5	4,21/5	4,28/5*	No Disp.**
	Número de quejas	199	256	242	<b>161</b>
	% de incidencias respecto a las solicitudes presentadas	0,89%	1,03%	1,36%	<b>1,22%</b>
<b>OE2: Reducir los tiempos de tramitación</b>	% de reducción del tiempo medio de tramitación	Se está trabajando en la mejora y en la consistencia de los datos de este indicador.			
	% de reducción media de las cargas administrativas				
	Nº de procedimientos con medidas de simplificación				
<b>OE3: Reducir las cargas administrativas</b>	Nº de registros electrónicos (Sede)	39.947	40.225	52.668	<b>27.234</b>
	Nº de notificaciones electrónicas (Enviadas)	13.042	25.061	22.577	<b>14.797</b>
<b>OE4. Hacer transparente la actividad del Cabildo</b>	Índice de Transparencia de Canarias ***	10,00	9,81	9,96	No Disp.***
	Media del Sector Público Insular ***	8,23	8,72	9,07	No Disp.***
<b>OE5. Fomentar la participación y colaboración</b>	Nº de personas en procesos participativos	1.652	6.244	6.965	<b>457****</b>
	Nº de procesos participativos	3	10	20	<b>10</b>

\* Se corrige una errata en el dato del 2022.

\*\* En el 2023 no se han enviado aún las encuestas de satisfacción a la ciudadanía.

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

\*\*\*\* Datos parciales. Se contará con datos globales a la finalización de algunos proyectos y subvenciones en ejecución actualmente.

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

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

### 3. Evaluación 2023 – Detalle



#### Relación de Proyectos

Código	Nombre	Línea de actuación
P1.1	Sistema de Gestión de la Calidad	Línea 1
P1.2	Sugerencias y quejas	
P1.3	Cartas de Servicio	
P1.4	Atención a la ciudadanía	
P1.5.1	Red Insular de Centros de Inclusión Digital (RICID)	
P1.5.2	Centro de Competencias Digitales de la EDUSI	
P1.6	Evaluación de la satisfacción de la ciudadanía	
P2.1	Catálogo de procedimientos	Línea 2
P2.2	Simplificación de procedimientos	
P2.3.1	Lenguaje y comunicación clara	
2.4	Automatización de la tramitación	
2.5	Sistema de gestión económica y financiera del Cabildo de Tenerife	
2.6	Asesoría Jurídica	
P3.1.1	Portales de Internet	
P3.1.2	App de ciudadanía	
P3.1.4	Accesibilidad en portales de Internet y Apps	
P3.2.1	Sede electrónica	
P3.2.3	Sistema de identificación y firma	
P3.2.5	Notificaciones y comunicaciones electrónicas	
P3.3	Modelo de gestión documental	
P3.4-5-6	Gestión electrónica de procedimientos, subvenciones y contratos	
P3.6.1	Racionalización de la contratación	
P3.7	Digitalización interna	
P3.8	Intercambio de documentos y datos	
P3.9.1	Entorno microinformático	
P3.9.2	Redes y servicios de comunicaciones	
P3.9.3	Servidores y aplicaciones	
P3.9.4	Almacenamiento de datos	
P3.9.6	Nube privada insular	
P3.10	Seguridad y protección de datos	
P4.1	Transparencia	Línea 4
P4.2	Participación y colaboración ciudadana	
P4.3	Datos abiertos y reutilización de activos	
P4.4	Ética pública y Buen Gobierno	
P4.5	Laboratorio de Innovación Pública de Tenerife	
P5.1	Oficina del dato	Línea 5
P5.2	Sistemas de Información Geográfica	
P5.3	Metodología de planificación	

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



## Visión por proyectos

Se incluye a continuación una **ficha descriptiva** por cada uno de los proyectos que se encuentran ejecutándose en el 2023 con las **actuaciones** que se han realizado y las planificadas hasta el final del 2023 así como, una serie de **indicadores<sup>1</sup> de los proyectos** medidos a lo largo de la anualidad 2020 al 2023.

Los valores de los indicadores de los proyectos del 2023 están actualizados a fecha 31 de julio del 2023.

## Línea 1: Mejora de los servicios públicos

### Proyecto 1.1 Sistema de Gestión de la Calidad

<b>Actuaciones</b>	<b>Realizado:</b>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Licitación del apoyo para la obtención del Sello AENOR EFQM 200 por la Oficina de Asistencia Integral a los Municipios.</li> <li>● Atención Ciudadana servicio Conecta Mayores: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Elaboración de un código de conducta de las personas mayores.</li> <li>○ Acondicionamiento de las oficinas para el establecimiento de puntos de asistencia personalizada para la tramitación electrónica.</li> <li>○ Instrucción sobre la atención especializada de personas mayores.</li> <li>○ Inclusión en el Reglamento de Atención Ciudadana la atención específica a los mayores de 65 años y nuestros compromisos.</li> <li>○ Señalética para habilitar espacios de espera reservados.</li> <li>○ Realización de talleres de capacitación electrónica en centros de mayores.</li> <li>○ Certificación AENOR Organización comprometida con las personas mayores.</li> </ul> </li> </ul>				
<b>Indicadores</b>	<b>Planificado hasta final del 2023:</b>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Coordinación con los centros EDUSI, asociaciones, colectivos y personas físicas para colaborar en la impartición de cursos de capacitación Digital.</li> <li>● Sello AENOR EFQM 200 por la Oficina de Asistencia Integral a los Municipios: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Elaboración de una memoria para la evaluación externa.</li> <li>○ Evaluación externa para la obtención del sello.</li> </ul> </li> </ul>				
	<b>Indicador</b>	<b>Valor 2020</b>	<b>Valor 2021</b>	<b>Valor 2022</b>	<b>Valor 2023</b>
	Número de certificaciones gestionadas	-	2*	3**	4***
	Número de personas certificadas	-	-	PM2 Básico: 3 PM2 Avanzado: 6 ISO 20.000 Fund.:20 ISO 20.000 Implant.:20 ISO 20.000 Auditor: 18	-

\* Calidad EFQM 200 de Atención Ciudadana y Accesibilidad Universal.

\*\* Calidad EFQM 200 de Atención Ciudadana, Accesibilidad Universal y Carta de Servicios de Atención Ciudadana.

\*\*\* Calidad EFQM 200 de Atención Ciudadana, Accesibilidad Universal, Carta de Servicios de Atención Ciudadana y Compromiso con las Personas Mayores AENOR de Atención Ciudadana.

## Proyecto 1.2 Sugerencias y quejas

<b>Actuaciones</b>	<b>Realizado:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Piloto de un nuevo módulo de quejas, sugerencias y felicitaciones integrado con la herramienta CRM (software de administración de relaciones con el cliente).</li> <li>• Inicio de la puesta en producción del módulo con integración progresiva de los Servicios Administrativos: Servicio de Carreteras y Call Center.</li> <li>• Inicio del plan de formación del nuevo módulo de quejas, sugerencias y felicitaciones para el Servicio Administrativo de Carreteras y Call Center.</li> </ul>			
	<b>Planificado hasta final del 2023:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integración del módulo de quejas, sugerencias y felicitaciones del CRM en la atención presencial.</li> <li>• Puesta en producción del módulo de quejas, sugerencias y felicitaciones del CRM para continuar incorporando el resto de los servicios del Cabildo.</li> <li>• Plan de formación del nuevo módulo de quejas, sugerencias y felicitaciones, para continuar formando al resto de servicios del Cabildo.</li> </ul>			
<b>Indicadores</b>	<b>Indicador</b>	<b>Valor 2020</b>	<b>Valor 2021</b>	<b>Valor 2022</b>	<b>Valor 2023</b>
	Número de sugerencias presentadas	47	41	64	<b>24</b>
	Número de quejas	199	256	242	<b>161</b>

## Proyecto 1.3 Carta de Servicio

<b>Actuaciones</b>	No se han podido abordar actuaciones de este proyecto en el 2023.				
<b>Indicadores</b>	<b>Indicador</b>	<b>Valor 2020</b>	<b>Valor 2021</b>	<b>Valor 2022</b>	<b>Valor 2023</b>
	Número de servicios publicados en la carta de servicios	-	-	12	<b>12</b>

## Proyecto 1.4 Atención a la ciudadanía

<b>Actuaciones</b>	<b>Realizado:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Con relación a la implantación y parametrización de un CRM (software de administración de relaciones con el cliente) en el Servicio de Atención a la Ciudadanía: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Análisis de los procesos de negocio actuales con toda la información detallada: comunicación e integración de pagos, contactos y cita previa.</li> <li>○ Diseño de la solución con todos los elementos funcionales y técnicos, así como el modelo de datos y de seguridad de la información para cada uno de los perfiles de usuario.</li> <li>○ Fase piloto de la herramienta CRM parametrizada integrada con: el sistema de sugerencias y quejas, el registro de Cabildo, cita previa y pagos.</li> <li>○ Primera fase del plan de formación inicial sobre la herramienta CRM con el Servicio Administrativo de Carreteras y el Call Center para el sistema de sugerencias y quejas.</li> </ul> </li> </ul>			

- Inscripción de la Campaña de Verano a través del CRM.
- Con relación al diseño de nuevos servicios y procedimientos digitales para la atención a la ciudadanía:
  - Borradores del plan de difusión de contenidos del proyecto: plan de difusión omnicanal Tenerife Responde, manual de identidad Tenerife Responde, plan de comunicación de servicios digitales y estrategia de marketing del CRM.
  - Primer rediseño servicios/procedimientos digitales: diseño de prototipo de Sede Electrónica y portales.
  - Análisis inicial desde la experiencia de usuario de los servicios y procedimientos digitales.
  - Borrador del manual de buenas prácticas de diseño de experiencia de usuario.
- Aprobación del Reglamento de Atención Ciudadana.

**Planificado hasta final del 2023:**

- Con relación a la implantación y parametrización de un CRM en el servicio de atención a la ciudadanía:
  - Encuestas de satisfacción automática a través del CRM (atención presencial).
  - Integración a la herramienta del CRM del resto de servicios administrativos para la tramitación de sugerencias, quejas y felicitaciones a través del CRM.
  - Elaboración de una base de datos de conocimiento integrado con el CRM.
- Con relación al diseño de nuevos servicios y procedimientos digitales para la Atención a la Ciudadanía:
  - Borrador del modelo de gobernanza de los servicios digitales del Cabildo Insular de Tenerife.
  - Manual de buenas prácticas de diseño de experiencia de usuario.
  - Readaptación de servicios/procedimientos digitales ya existentes, según la experiencia de usuario/a, tras una reingeniería de procesos y el testeo con los potenciales usuarios.
  - Diseño de nuevos servicios/procedimientos digitales.
  - Primera fase del plan de formación y aprendizaje continuo para los/as empleados/as públicos/as y recursos o materiales formativos de libre acceso por parte de dichos funcionarios.
  - Primer informe del performance de los diferentes canales.

	<b>Indicador</b>	<b>Valor 2020</b>	<b>Valor 2021</b>	<b>Valor 2022</b>	<b>Valor 2023</b>
<b>Indicadores</b>	Nº de atenciones presenciales	44.638	97.591	80.067	<b>64.067</b>
	Tiempo medio de espera en la atención presencial (min)	1,47	1,29	0,41	<b>0,65</b>
	Tiempo medio para una cita (días)	3	2	2	<b>2</b>
	Nº de atenciones telefónicas	99.338	95.251	80.588	<b>No Disp.*</b>
	Porcentaje de llamadas no atendidas	41%	14%	17%	<b>No Disp.*</b>
	Nº de atenciones electrónicas	39.949	41.729	58.106	<b>32.766</b>

\* Por cuestiones técnicas no es posible obtener este dato del 2023.

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

### Actuaciones

#### Realizado:

- Definición del nuevo modelo de Red Insular de Centros de Inclusión Digital (RICID): un marco de gestión que permite una adecuada coordinación, alineación, aplicación del principio de economía de escala, etc. En definitiva, trabajar de forma conjunta y adaptada al nivel de autonomía de cada municipio.
- Desarrollo de la aplicación SIGRED, una nueva aplicación que permite gestionar usuarios, espacios, actividades, incidencias, gestión del conocimiento, control de acceso. Es la herramienta que permitirá el funcionamiento como una red de centros de cara a la ciudadanía.
- Desarrollo del portal ConecTEN donde se publicará toda la información referente a los servicios prestados, permitiendo el registro de usuarios y la teleformación, entre otras funcionalidades.
- Soporte básico relacionado con la conectividad en los centros.
- Catálogo contenidos dinamización.

#### Planificado hasta final del 2023:

- Despliegue de ordenadores de mesa ligeros (Thin Clients) en los centros.
- Implantación de escritorios virtuales Windows, implantando tecnología VDI, que repercutirá en una mayor eficiencia en los procesos de soporte y mantenimiento microinformático.
- Implantación de la aplicación SIGRED.
- Implantación del portal ConecTEN.
- Contratación de licencias para un control de los puntos de acceso Wifi de forma centralizada.
- Soporte básico relacionado con el mantenimiento informático.
- Servicio de apoyo a la dinamización.

## Proyecto 1.5.2 Centro de competencias digitales EDUSI

### Actuaciones

#### Realizado:

- Apertura y puesta en funcionamiento del centro de competencias digitales “El Sobradillo pasando a ser el Centro Faro como modelo a seguir, tanto para el ámbito de la EDUSI como para el resto de los centros desplegados por la isla.
- Instalación de conectividad de la fibra óptica en el Centro Faro.
- Instalación de ordenadores de mesa ligeros (Thin Clients) en el Centro Faro, con tecnología de virtualización de escritorio (VDI).
- Implantación de un software de gestión para el control de usuarios, espacios, incidencias, actividades de dinamización, etc.
- Contratación de un operador del centro.
- Incorporación de dinamizadores.
- Formación en competencias digitales.
- Asistencia en administración electrónica.
- Difusión para la visibilidad y promoción del centro y las actividades programadas y captación de usuarios.
- Soporte básico relacionado con el mantenimiento informático y de conectividad en los centros.

#### Planificado hasta final del 2023:

- Difusión en las redes sociales del Cabildo de Tenerife y del ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.
- Inauguración del Centro de Competencias Digitales “El Sobradillo” y presentación de la Red Insular de Centros de Competencias Digitales.

- Modificación del convenio entre el Cabildo de Tenerife y el ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife eliminando el centro de Chiriger como centro faro, dada las dificultades existentes para llevar a cabo el acondicionamiento del local de Chiriger y priorizando el centro de El Sobradillo, dadas las mejores condiciones de accesibilidad y de dimensiones de las aulas de formación y navegación libre.

## Proyecto 1.6 Evaluación de la satisfacción de la ciudadanía

### Actuaciones

#### Realizado:

- Encuestas segmentadas por canal: telefónico, sede electrónica y presencial.
- Adquisición de tablets para las encuestas inmediatas con caritas editables culminado el proceso de atención presencial.

#### Planificado hasta final del 2023:

- Con relación al módulo de encuestas integrado con la herramienta CRM:
  - Fase piloto del módulo de encuestas integrado con la herramienta CRM.
  - Lanzamiento de encuestas con el CRM para la atención telefónica y sede electrónica.
  - Lanzamiento de encuestas automatizadas con el CRM para la atención presencial.
  - Adquisición del software para la realización de encuestas inmediata con caritas editables culminado el proceso de atención presencial segmentado por colectivos: mayores, discapacidad y resto de la ciudadanía.

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

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

## Línea 2: Simplificación Administrativa

### Proyecto 2.1 Catálogo de procedimientos

#### Actuaciones

##### Realizado:

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

##### Planificado hasta final del año:

- Se continuará con la eliminación, en la Sede Electrónica, de aquellos procedimientos que se consideren obsoletos.
- Implementación de la propuesta de refundición de procedimientos.
- Implementación de la propuesta de actuaciones de respuesta inmediata (ARI).

### Proyecto 2.2 Simplificación de procedimientos

#### Actuaciones

##### Realizado:

- Aprobación del Reglamento de Administración Electrónica.
- Elaboración de la Instrucción de Simplificación Administrativa.
- Elaboración de la memoria de medidas de simplificación administrativa.
- Estudio de cargas administrativas y tiempos de tramitación de los procedimientos de ayudas, becas y subvenciones hasta la anualidad del 2022.
- Ejecución del contrato basado del servicio de consultoría para la simplificación y reducción de cargas administrativas de los procedimientos que tramita el Cabildo de Tenerife, conforme a los siguientes hitos:
  - Toma de información y análisis de la familia de contratación.
  - Toma de información y análisis de la familia de ayudas, becas y subvenciones.
  - Toma de información y análisis de la familia de autorizaciones, permisos y carné.

##### Planificado hasta final del 2023:

- Aprobación de la Instrucción de simplificación administrativa.
- Aprobación de la memoria de medidas de simplificación administrativa.
- Ejecución del contrato basado del servicio de consultoría para la simplificación y reducción de cargas administrativas de los procedimientos que tramita el Cabildo de Tenerife, conforme a los siguientes hitos:
  - Diagnóstico de la familia de contratación.
  - Rediseño de los procedimientos de contratación.
  - Diagnóstico de la familia de ayudas, becas y subvenciones.
  - Validación del Estudio de cargas administrativas de los procedimientos de contratación, así como de los procedimientos de autorizaciones, permisos y carné gestionados por el Servicio Administrativo de Movilidad de la anualidad 2020.
- Elaboración y aprobación de la Instrucción que dirija la actividad interna en material de administración electrónica y que venga a unificar y completar lo regulado hasta ahora en distintas instrucciones dictadas a lo largo de los últimos años en esta materia.

	Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Valor 2022	Valor 2023
<b>Indicadores</b>	Número de procedimientos con medidas de simplificación	12	51	56	47

### Proyecto 2.3.1 Lenguaje y comunicación clara

<b>Actuaciones</b>	<p><b>Realizado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Validación de los documentos finales redactados en lenguaje claro para cada uno de los procedimientos seleccionados: becas y transporte.</li> <li>Sesión de trabajo con personal de la corporación y de su sector público para la formación y sensibilización en materia de lenguaje claro.</li> <li>Redacción de una Guía sobre lenguaje y comunicación clara: Decálogo de lenguaje claro.</li> </ul> <p><b>Planificado hasta final del 2023:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Promover en las áreas responsables de los trámites que los modifiquen para su publicación y beneficio de la ciudadanía, según los resultados del proyecto.</li> <li>Publicación del Decálogo sobre comunicación clara del Cabildo.</li> </ul>
--------------------	---

### Proyecto 2.4 Automatización de la tramitación

<b>Actuaciones</b>	<p><b>Realizado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis y propuestas de mejora para la automatización y simplificación de la gestión de relaciones de mandamiento y de pago involucrados en el proceso de ordenación del pago.</li> <li>Análisis, diseño de la emisión automática de los certificados de estar al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias.</li> <li>Análisis y diseño de mejoras que permiten la automatización en la gestión de cobros de residuos, tasas por servicios del PTEOR (Plan Territorial Especial y de Ordenación de Residuos) y su integración en el sistema de gestión de la recaudación corporativo (GRECA). Se ha puesto en marcha un piloto de generación de cuadernos de pagos, a través de GRECA, para abono por transferencias de servicios PTEOR.</li> </ul> <p><b>Planificado hasta final del 2023:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Diseño, implementación y puesta en producción de los procesos de automatización relacionados con la ordenación del pago.</li> <li>Implementación y puesta en producción de la emisión automática de los certificados de estar al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Su intermediación integrada con el Gestor de Expedientes corporativo y su consulta desde la Sede Electrónica del Cabildo por parte de los ciudadanos.</li> <li>Terminación de la implementación y puesta en producción de las acciones necesarias para la automatización en la gestión de cobros de tasas por servicios PTEOR. Se incluye la generación de cuadernos de pago para ingresos por transferencias y domiciliación de pagos por parte de usuarios habituales de los servicios PTEOR.</li> </ul>
--------------------	--

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

### Actuaciones

#### Realizado:

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

#### Planificado hasta final del 2023:

- Licitación del contrato de suministro, implantación y mantenimiento de un sistema informático para la gestión-financiera, presupuestaria y contable del Cabildo Insular de Tenerife que sustituya al actual (SIGEC).
- Análisis del desarrollo de un nuevo módulo de fiscalización previa, integrado con el Gestor de Expedientes corporativo, para facilitar y automatizar la fiscalización previa en aquellos expedientes que lo requieran antes de que se apruebe y autorice el gasto correspondiente, asegurando la conformidad a las disposiciones aplicables en cada caso.

## Proyecto 2.6 Asesoría Jurídica

### Actuaciones

#### Realizado:

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

## Línea 3: Administración Electrónica

### Proyecto 3.1.1 Portales de Internet

#### Actuaciones

##### Realizado:

- Prototipo inicial del nuevo portal del Cabildo de Tenerife.
- Instalación, configuración y puesta en marcha de una plataforma (en Liferay) para la gestión integrada de múltiples portales.

##### Planificado hasta final del 2023:

- Aprobación del prototipo de Portales de Internet.
- Implementación del nuevo portal web ([www.tenerife.es](http://www.tenerife.es)).

### Proyecto 3.1.2 App de ciudadanía

#### Actuaciones

##### Realizado:

- Análisis y valoración del conjunto de aplicaciones del Cabildo de Tenerife a integrar dentro de la aplicación lanzadera.
- Análisis funcional y técnico de la app lanzadera.

##### Planificado hasta final del 2023:

- Creación de una cuenta corporativa del Cabildo en el Google Market y en la Apple Store.
- Incorporación del conjunto de apps dentro de la cuenta corporativa.
- Puesta en marcha de la app lanzadera.

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

#### Actuaciones

##### Realizado:

- Asesoramiento en todos los asuntos relacionados con la accesibilidad de sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles.
- Tramitación del encargo a SINPROMI para apoyar en cuestiones asociadas a accesibilidad de los portales.
- Evaluación de 5 ayuntamientos: El Rosario, Buenavista, El Sauzal, La Guancha y La Matanza.
- 2 acciones formación y concienciación sobre accesibilidad en portales de internet y apps.

##### Planificado hasta final del 2023:

- Auditoría de accesibilidad completa obligatoria a nuevos ayuntamientos; Fasnia, Santiago del Teide y El Rosario; 2 entidades del sector público insular, portal web, app ciudadana y portal de transparencia del Cabildo de Tenerife.
- Continuación de la creación, revisión y actualización de la declaración de accesibilidad de los ayuntamientos y sector público insular.
- 4 acciones formación y concienciación sobre accesibilidad en portales de internet y apps.
- Creación y remisión de los informes anuales de accesibilidad al Observatorio de Accesibilidad.

Indicadores	Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Valor 2022	Valor 2023
	Media de la evaluación de accesibilidad de los portales de los ayuntamientos	-	-	5,47/10	<b>5,07/10*</b>

\* Sólo se dispone actualmente del resultado de la evaluación de accesibilidad de 5 de los 11 ayuntamientos previstos en el 2023.

### Proyecto 3.2.1 Sede electrónica

<b>Actuaciones</b>	<b>Realizado:</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diseño técnico y análisis funcional de la nueva Sede Electrónica.</li> </ul>
<b>Actuaciones</b>	<b>Planificado hasta final del 2023:</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Puesta en producción de la nueva versión de la Sede Electrónica que sustituye a la actual, cuya parte pública está basada en el CMS Joomla.</li> <li>Homogeneización de estilos únicos del portal y la Sede del Cabildo de Tenerife.</li> </ul>

Indicadores	Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Valor 2022	Valor 2023
<b>Indicadores</b>	Personas con medios de identificación y autenticación	19.317	46.051	35.991	<b>32.628</b>
	Documentos firmados electrónicamente	207.630	243.281	251.554	<b>137.161</b>
	Registros electrónicos vs totales	64,40%	70,32%	74,20%	<b>68.17%</b>

### Proyecto 3.2.3 Sistema de identificación y firma

<b>Actuaciones</b>	<b>Realizado:</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inclusión del sistema de identificación y firma para la vídeo-atención en el Reglamento de Atención Ciudadana y en el Reglamento de Administración Electrónica del Cabildo de Tenerife.</li> <li>Autorización de la Secretaría General de Administración Digital para implantar un nuevo sistema de identificación y firma para la vídeo-atención.</li> </ul>
<b>Actuaciones</b>	<b>Planificado hasta final del 2023:</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración de un contrato basado para la adquisición de licencias de la solución de identificación y firma para la video-atención.</li> </ul>

### Proyecto 3.2.5 Notificaciones y comunicaciones electrónicas

#### Actuaciones

##### Realizado:

- Análisis de las opciones de integración del Gestor de Expedientes corporativo con la plataforma del CIE contratado por el Cabildo.
- Adaptación de la plataforma del CIE contratado para presentar una interfaz similar a Notifica.
- Adaptación del Gestor de Expedientes para su integración con la plataforma del CIE.
- Configuración básica del centro de impresión y ensobrado (CIE) y servicios postales (SICER).
- Configuración y pruebas desde la Oficina Virtual de Correos.
- Preparación del soporte a usuarios, actualización de manuales y videos y formación.

##### Planificado hasta final del 2023:

- Pruebas de integración desde gestor de expediente con el CIE y Notifica para la práctica de notificaciones en papel automatizadas.
- Aprobación de la instrucción que regule la práctica de las notificaciones en papel automatizadas.
- Puesta en producción y soporte a la implantación de las notificaciones en papel automatizadas.
- Análisis de extensión a los municipios de la isla.

#### Indicadores

Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Valor 2022	Valor 2023
Nº de notificaciones electrónicas enviadas	13.042	25.061	22.577	<b>14.797</b>
Notificaciones electrónicas accedidas vs enviadas	73%	73%	77%	<b>80%</b>

### Proyecto 3.3 Modelo de gestión documental

#### Actuaciones

##### Realizado:

- Estudio y redacción del modelo de conservación preventiva de la documentación física del Cabildo de Tenerife.

##### Planificado hasta final del 2023:

- Constitución de la Comisión de Valoración Documental.
- Aprobación del Cuadro de Clasificación de la Corporación.

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

### Actuaciones

#### Realizado:

- Aprobación de las “Instrucciones relativas al uso del gestor electrónico de expedientes respecto de nuevos procedimientos”, con entrada en vigor el 1 de enero del 2023, y que hace obligatorio el uso del gestor para expedientes que suponen gestión de gastos como son los contratos, aportaciones, convenios, ...
- Mejoras relacionadas con el acceso a los expedientes por servicios diferentes a los responsables del expediente. La figura del servicio colaborador en los expedientes y el trabajo colaborativo entre servicios administrativos y técnicos.

#### Planificado hasta final del 2023:

- Análisis de la generación y publicación de anuncios en el tablón de anuncios electrónicos del Cabildo a través del Gestor de Expedientes para su envío a la Sede Electrónica.
- Análisis e implementación de la integración con el CIE para la práctica de notificaciones en papel
- Incorporación de trámites que son comunes a diferentes tipologías de expedientes: reintegros, subsanación, requerimientos, ....
- Análisis e implantación del modelo de datos específico para los expedientes de contratos.
- Análisis e implantación del modelo de datos específico para los expedientes de convenios, trámite de protocolización y registro de contratos del Cabildo.
- Análisis de la adaptación del Gestor de Expedientes para que sea multientidad.
- Análisis de la adaptación del Gestor de Expedientes a la nueva Sede Electrónica.

### Indicadores

Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Valor 2022	Valor 2023
Procedimientos en el Gestor de Expedientes*	87	105	169	<b>86</b>
Expedientes en el Gestor de Expedientes	20.934	23.360	28.942	<b>16.045</b>
Procedimientos de subvenciones en el Gestor de Expedientes*	28	56	60	<b>45</b>
Expedientes de subvenciones en el Gestor de Expedientes	13.139	2.721	4.209	<b>2.916</b>
Contratos menores en el Gestor de Expedientes	1.370	6.164	4.017	<b>2.057</b>

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

## Proyecto 3.6.1 Racionalización de la contratación

### Actuaciones

#### Realizado:

- Adaptación de los pliegos tipos al nuevo Esquema Nacional de Seguridad y Protección de Datos:
  - Pliego tipo de cláusulas administrativas particulares de contrato de servicios, procedimiento abierto Sara (Acuerdo CGI 28/02/2023).
  - Pliego tipo de cláusulas administrativas particulares de contrato de servicios, procedimiento abierto no Sara (Acuerdo CGI 28/02/2023).
  - Pliego tipo de cláusulas administrativas particulares de contrato de servicios, procedimiento abierto simplificado (Acuerdo CGI 28/02/2023).
  - Pliego tipo de cláusulas administrativas particulares de contrato de servicios, procedimiento abierto simplificado abreviado (Acuerdo CGI 28/02/2023).
  - Pliego tipo de cláusulas administrativas particulares de contrato de obras, procedimiento abierto Sara (Acuerdo CGI 04/04/2023).
  - Pliego tipo de cláusulas administrativas particulares de contrato de obras, procedimiento abierto No Sara (Acuerdo CGI 04/04/2023).
  - Pliego tipo de cláusulas administrativas particulares de contrato de obras, procedimiento abierto simplificado (Acuerdo CGI 04/04/2023).
  - Pliego tipo de cláusulas administrativas particulares de contrato de obras, procedimiento abierto simplificado abreviado (Acuerdo CGI 04/04/2023).

#### Planificado hasta final del 2023:

- Modificación genérica de pliegos tipo.
- Elaboración nuevos modelos pliegos tipo contratos de suministros.
- Acuerdo Marco servicio de soporte y mantenimiento del sistema de información de gestión de los recursos humanos soportado en la herramienta Cegid People Net del Cabildo Insular de Tenerife y de los Entes del Sector Público Insular (tramitación anticipada).
- Acuerdo Marco para el suministro de vestuario y complementos diversos para el personal al servicio del Cabildo Insular de Tenerife (tramitación vestuario).

### Indicadores

Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Valor 2022	Valor 2023
Número de acuerdos marco celebrados		2	2	No Disp.*

\* No se dispone de este dato hasta la finalización del 2023, cuando se realice el seguimiento del Plan de Contratación.

## Proyecto 3.7 Digitalización interna

### Actuaciones

#### Realizado:

- Propuesta de especificación de requisitos funcionales del registro de personal del Cabildo.
- Propuesta de especificación de requisitos funcionales y bases para la regulación del expediente electrónico de personal.
- Propuesta de especificación de requisitos funcionales del archivo digital de personal.
- Definición de la serie documental de Recursos Humanos.

#### Planificado hasta final del 2023:

- Elevación a definitivas las propuestas de requisitos funcionales del registro del personal del Cabildo, del expediente electrónico de personal y del archivo digital de personal de Recursos Humanos.

Indicadores	Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Valor 2022	Valor 2023
	Número de comunicaciones internas*	55.136	73.154	67.730	<b>36.165</b>

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

### Proyecto 3.8 Intercambio de documentos y datos

<b>Actuaciones</b>	<b>Realizado:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis funcional y técnico para el consumo de los servicios de intermediación a través del Gestor de Expedientes.</li> <li>Adaptación del Gestor de Expedientes para consumir los servicios de intermediación a través del Gestor de Expedientes.</li> </ul>
	<b>Planificado hasta final del 2023:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incorporar el consumo de nuevos servicios que publique la plataforma de intermediación del estado, y sean de interés para los servicios del Cabildo.</li> </ul>

Indicadores	Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Valor 2022	Valor 2023
	Intermediación de documentos y datos*	43.607	40.699	46.900	<b>40.969</b>

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

### Proyecto 3.9.1 Entorno Microinformático

<b>Actuaciones</b>	<b>Realizado:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Licitación del acuerdo marco de licencias de software.</li> <li>Licitación de un contrato basado para la adquisición de licencias de software del sistema operativo.</li> <li>Licitación de un contrato basado para la adquisición de licencias para software de gestión de despliegue de aplicaciones y gestión del parque de ordenadores de sobremesa.</li> <li>Actualización de los sistemas operativos que aún quedan con MS Windows 7 a Windows 10.</li> <li>Implantación de un software para la edición del PDF.</li> </ul>
	<b>Planificado hasta final del 2023:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Licitación y suministro de un pequeño conjunto de equipo (ordenadores de sobremesa y clientes ligeros (Thin Clients) para disponer de equipos para nuevos usuarios y pruebas para entorno de teletrabajo).</li> <li>Licitación del acuerdo marco de suministro de ordenadores y sus correspondientes contratos basados.</li> <li>Licitación para renovar y adquirir licencias Office 365, migración de correos y herramientas ofimáticas y de colaboración en la nube.</li> <li>Implantación del nuevo software de gestión de despliegue de aplicaciones y gestión del parque de ordenadores de sobremesa.</li> </ul>

	Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Valor 2022	Valor 2023
<b>Indicadores</b>	Número de equipos renovados en puesto de usuario	-	-	612	<b>159</b>
	Número de puestos que usan clientes ligeros	-	-	32	<b>170</b>
	Número de impresiones en blanco/negro	-	-	248.096	<b>1.478.273</b>
	Número de impresiones en color	-	-	74.447	<b>582.788</b>

### Proyecto 3.9.2 Redes y servicios de comunicaciones

<b>Actuaciones</b>	<b>Realizado:</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soporte, mantenimiento y evolución de la red de telecomunicaciones corporativa.</li> </ul>
<b>Actuaciones</b>	<b>Planificado hasta final del año:</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suministro de electrónica de red 2023: Adquisición de hardware para el Centro de Procesamiento de Datos (CPD) de la Torre Azul, así como la sustitución de toda la electrónica central.</li> </ul>

### Proyecto 3.9.3 Servidores y aplicaciones

<b>Actuaciones</b>	<b>Realizado:</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualmente se encuentran instalados 170 escritorios virtuales.</li> <li>• Contratación de licencias y soporte para Linux Empresarial con Red Hat.</li> <li>• Consolidación de servidores de ficheros remotos en los servidores centrales de D-ALiX.</li> </ul>
<b>Actuaciones</b>	<b>Planificado hasta final del 2023:</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Migración de servidores con versiones de Sistemas Operativos Windows obsoletos a otras más recientes.</li> <li>• Implantación escritorios virtuales en VMware Horizon: Instalación de 250 escritorios virtuales.</li> </ul>

### Proyecto 3.9.4 Almacenamiento de datos

<b>Actuaciones</b>	<b>Realizado:</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nueva arquitectura de consolidación en los sistemas de gestión de base de datos de PostgreSQL.</li> <li>• Licitación de un servicio para la recuperación de discos averiados.</li> </ul>

- Inicio de los trabajos de migración de los datos almacenados en la cabina de almacenamiento 3PAR a los nuevos servidores hiperconvergentes, ante el final del ciclo de vida de dicha cabina.

**Planificado hasta final del 2023:**

- Adquisición de una destructora de soportes digitales.
- Actualización y consolidación de los sistemas de gestión de base de datos de Oracle.
- Actualización y consolidación de los sistemas de gestión de base de datos de MySQL.
- Completar consolidación de los sistemas de gestión de base de datos de PostgreSQL.
- Completar la consolidación del almacenamiento en red (NAS).

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

### Proyecto 3.9.6 Nube privada insular

<b>Actuaciones</b>	<p><b>Realizado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Licitación del arrendamiento de la sala del D-ALiX.</li> <li>• Mejoras en web y sedes de ayuntamientos: actualización del software usado, mejora de los recursos de los servidores que las alojan, etc.</li> </ul> <p><b>Planificado hasta final del 2023:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inicio de la preparación de un CPD de respaldo al principal (D-ALiX) en la Torre Azul (Santiago Martín) que cumpla con la normativa.</li> <li>• Ampliación del servicio de copias de seguridad a los ayuntamientos.</li> <li>• Continuación del servicio de virtualización de escritorios y servidores para ayuntamientos en el CPD del D-ALiX.</li> <li>• Licitación y ejecución del contrato de renovación de licencias de virtualización de servidores.</li> <li>• Se continuará con la integración de las entidades públicas y ayuntamientos que estén interesados en alojar sus equipos en el CPD del Cabildo.</li> </ul>				
		<b>Indicador</b>	<b>Valor 2020</b>	<b>Valor 2021</b>	<b>Valor 2022</b>

<b>Indicadores</b>	Número de entidades que hacen uso del suelo técnico del D-ALiX	-	-	5	7
	Número de ayuntamientos que hacen uso del servicio de copias	-	-	1	1
	Número de servicios disponibles en la nube privada insular	-	-	4	4
	Número de incidencias generadas por los ayuntamientos en relación a estos servicios	-	-	181	173

### Proyecto 3.10 Seguridad y protección de datos

<b>Actuaciones</b>	<b>Realizado:</b>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación ENS de la Sede Electrónica del Cabildo Insular de Tenerife.</li> <li>• Prórrogas y nuevos contratos asociados con las actuales soluciones de seguridad (seguridad en puestos de trabajo y servidores, seguridad en correo electrónico, solución de copias de seguridad, seguridad en el acceso externo, herramientas de auditorías de acceso, solución de gestión de logs de cortafuegos).</li> <li>• Continuidad del servicio de adecuación normativa, a través de contratos basados (ayuntamientos) y convenio con CCN-vSOC (Cabildo).</li> <li>• Contratación de una herramienta de despliegue de software.</li> <li>• Concienciación en materia de ciberseguridad (incluidas varias campañas de phishing).</li> <li>• Formación en materia de protección de datos y seguridad normativa y técnica.</li> <li>• Revisión de los pliegos tipo para mejorar y adecuar el aseguramiento del cumplimiento del RGPD y ENS.</li> <li>• Fortalecimiento de configuraciones en equipos y servidores (cortafuegos).</li> <li>• Organización del segundo evento sobre Ciberseguridad y administraciones locales 2023.</li> </ul>				
<b>Indicadores</b>	<b>Planificado hasta final del 2023:</b>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrato para la mejora de seguridad del correo electrónico.</li> <li>• Plan de adecuación al nuevo ENS. Identificación de los cambios del marco normativo, así como de las herramientas.</li> <li>• Implantación de la herramienta de despliegue de software.</li> <li>• Implantación de una herramienta de refuerzo de seguridad de teletrabajo (doble factor de autenticación y confianza cero (Zero Trust) para dispositivos conectados por VPN (red privada virtual)).</li> <li>• Contratación de herramientas de gestión de vulnerabilidades.</li> <li>• Actualización del registro de actividades de tratamiento.</li> <li>• Creación del Inventario de encargados de tratamiento y establecer los mecanismos para su actualización.</li> </ul>				
	<b>Indicador</b>	<b>Valor 2020</b>	<b>Valor 2021</b>	<b>Valor 2022</b>	<b>Valor 2023</b>
	Madurez del Esquema Nacional de Seguridad	37%	45%	65%	No Disp.*

	Cumplimiento del Esquema del Nacional de Seguridad	46%	57%	78%	<b>No Disp. *</b>
--	--	-----	-----	-----	-------------------

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

## Línea 4: Gobierno Abierto

### Proyecto 4.1 Transparencia

#### Actuaciones

##### Realizado:

- No se ha llevado a cabo ninguna puesta a disposición de Portal web de Transparencia a las entidades del Sector Público Insular (SPI), debido a que ninguna entidad del Sector Público Insular, de las que aún no lo han hecho, en el año 2023 ha solicitado su incorporación.
- Soporte técnico y funcional a las entidades del SPI.
- Mejoras y evolutivos de usabilidad y accesibilidad en el Portal de Transparencia.

##### Planificado hasta el final del 2023:

- Se continuará con la puesta a disposición de Portal web de Transparencia a las entidades del Sector Público Insular (SPI), en caso de que sea solicitado por alguna entidad del Sector Público que hoy en día no se haya incorporado.
- Se continuará con el soporte técnico y funcional a las entidades del SPI.
- Se continuará con las mejoras y evolutivos de usabilidad y accesibilidad en el Portal de Transparencia.
- Definición de requerimientos funcionales y técnicos del proceso de automatización de la carga de la información.
- Implementación de la automatización de indicadores.
- La implementación de mejoras de mayor alcance.
- Manual de usuario y manual técnico del Portal de Transparencia del Cabildo.

#### Indicadores

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

### Proyecto 4.2 Participación y colaboración ciudadana

#### Actuaciones

##### Realizado:

- Gestión de consultas ciudadanas en la web corporativa [cabildoabierto.tenerife.es](http://cabildoabierto.tenerife.es) de participación ciudadana y el gobierno abierto y fomento de su uso para la participación ciudadana y el gobierno abierto a través de acciones de difusión (correo electrónico y redes sociales, encuentro de Innovación y Buenas Prácticas, boletín interno,).
- Adaptación de la Plataforma de Participación Ciudadana para alojar los portales de los ayuntamientos con población menor a los 20.000 habitantes (multientidad) y configuración inicial para dos ayuntamientos piloto: Tegueste y Fasnia.
- Evaluación del Marco Estratégico Insular de Participación Ciudadana.
- Elaboración de la Estrategia Insular de Participación Ciudadana 2023-2025.

- Puesta en marcha de la Oficina Insular de Participación Ciudadana: asesoramiento a entidades vecinales, participación en encuentros y colaboración en encuentros de Mayores organizados por el Cabildo.
- Con relación a la infancia y adolescencia:
  - Evaluación final participada del I Plan Insular de Infancia y Adolescencia.
  - Diagnóstico y elaboración II Plan de Infancia y Adolescencia 2023-2027 realizados de forma participativa.
  - Gestión de las estructuras participativas insulares de infancia y adolescencia.
  - Proyecto infantil @conmivozymisderechos con centros escolares.
- Con relación a las personas mayores:
  - Fase 1 del proceso participativo para elaborar el I Plan de Mayores de Tenerife: planificación, identificación de las personas que participarán en el proceso, campaña de comunicación inicial, información y captación.
- Con relación a la diversidad LGBTIQ+: Marco estratégico participado LGBTIQ+.
- Con relación al pueblo gitano y pueblo saharauí: reuniones de ambas mesas insulares.
- Con relación al voluntariado:
  - Asesoramiento información y orientación.
  - Campañas para difundir la labor de las entidades de voluntariado y captar recursos.
  - Encuentros entre las entidades de voluntariado y las personas voluntarias, con las empresas, con los centros educativos. Premios y distinciones al voluntariado y la solidaridad
  - Integración de entidades de voluntariado en el programa de «Transformación digital: voluntariado en línea (herramientas colaborativas).
  - Reforma y puesta en funcionamiento del Centro Insular de Entidades del Voluntariado.
- Con relación a subvenciones convocadas y en trámite:
  - Dirigidas a ayuntamientos menores de 20.000 habitantes para el fomento de la participación ciudadana.
  - Dirigidas a entidades ciudadanas para el fomento de la interculturalidad e inclusión social de personas migrantes, para actividades recreativas inclusivas de la infancia y adolescencia, el fomento de la participación ciudadana y desarrollo comunitario, la diversidad, el voluntariado y el asociacionismo teniendo en cuenta a distintos colectivos sociales
  - Dirigidas a otras entidades para la inclusión activa de la Ciudadanía.
- Proyecto de proceso participativo en el municipio de Arafo: Fase I: Diseño y planificación del proceso.
- Difusión de las acciones de participación y colaboración a través de redes sociales.

#### **Planificado hasta final del 2023:**

- Plataforma [cabildoabierto.tenerife.es](http://cabildoabierto.tenerife.es) :
  - Fomento a través del proceso participativo para elaborar el Plan de Mayores de Tenerife.
  - Guías internas para la publicación de procesos participativos/consultas.
- Oficina Insular de Participación Ciudadana (OIPAC): asesoramiento a entidades ciudadanas.
- Subvenciones: otorgamiento de las que están en trámite y seguimiento.
- Estrategia Insular de Participación Ciudadana: devolución, presentación y puesta en marcha de acciones.
- Infancia: Ejecución de acciones del II Plan de Infancia previstas.
- Mayores: Fase 2 de la elaboración del Plan de Mayores:
  - Espacios de diálogo y participación, y recogida de aportaciones al Plan de Mayores de Tenerife.
  - Seguimiento (difusión y comunicación) del proceso de participación ciudadana.
- Personas migrantes: acciones de la mesa.
- Proyecto de proceso participativo en el municipio de Arafo: Recogida de información, análisis de la información y devolución de resultados.
- Acciones de comunicación y difusión.

	Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Valor 2022	Valor 2023
Indicadores	Número de personas inscritas en la Plataforma de Participación Ciudadana	-	-	-	47
	Número de instituciones/entidades beneficiarias de las acciones de fomento de la participación y colaboración ciudadana incluyendo las del fomento del asociacionismo y voluntariado	-	-	172	176
	Número de personas beneficiarias de las acciones de fomento de la participación y colaboración ciudadana incluyendo las del fomento del asociacionismo y voluntariado	-	-	3.259	490*

\* Datos parciales. Se contará con datos globales a la finalización de algunos proyectos y subvenciones en ejecución actualmente.

### Proyecto 4.3 Datos abiertos y reutilización de activos

Actuaciones	<p><b>Realizado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo e implantación de un nuevo Portal de Datos Abiertos del Cabildo de Tenerife (<a href="https://datos.tenerife.es/es">datos.tenerife.es/es</a>) con los siguientes módulos: gestión de usuarios, búsquedas, API, visualización y análisis para externos, integración de datos y SPARQL y relación con usuarios externos.</li> <li>Inclusión de los datos siguientes en el nuevo portal: aforo carreteras, datos meteorológicos de la red de estaciones del Cabildo, procedimientos, expedientes, afluencia en los montes, reservas de la central de reservas de actividades en la naturaleza, incidencias en carretera, avisos fitosanitarios, GTFS (Especificación General de Tránsito) del Metropolitano de Tenerife y TITSA, paradas, líneas y horarios de guaguas de TITSA.</li> <li>Implantación de nueva plataforma de orquestación de procesos para dar soporte a las ETLs mediante las cuales ingestar, transformar, curar y publicar los conjuntos de datos del Cabildo y su SPI.</li> <li>Sesiones de formación funcionales y técnicas del nuevo portal de datos abiertos.</li> <li>Federación con el portal de datos abiertos del Gobierno de Canarias y, por ende, con el portal de datos abiertos nacional.</li> <li>Comunicaciones internas y en redes sociales relacionados con la publicación de nuevos conjuntos de datos, con la concienciación de la importancia de los datos y formativos para el uso del portal.</li> <li>Análisis de los conjuntos de datos municipales adheridos a la línea de datos abiertos del Plan de Modernización Municipal.</li> </ul>
	<p><b>Planificado hasta final del 2023:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión y mantenimiento integral del sistema software del Portal de Datos Abiertos.</li> <li>Integración de los conjuntos de datos municipales analizados.</li> <li>Federar los portales de datos abiertos de ámbito municipal: Santa Cruz de Tenerife, La Laguna, ...</li> <li>Inclusión de nuevos conjuntos de datos en el portal: apertura, revisión y curado de datos.</li> <li>Difusión de contenidos y actividades relacionadas con los datos abiertos.</li> <li>Fomento de la participación y la reutilización de los datos publicados en el portal.</li> <li>Elaboración de informes de seguimiento periódico de todos los servicios.</li> <li>Elaboración de campañas informativas.</li> <li>Realización de seminario, charlas divulgativas, evento público y concurso.</li> <li>Actividades formativas para los municipios con los que se está colaborando.</li> </ul>

## Proyecto 4.4 Ética pública y Buen Gobierno

### Actuaciones

#### Realizado:

- Evaluación de la Ética Pública, el Buen Gobierno y la Responsabilidad Social Corporativa en el Cabildo de Tenerife con el equipo de profesionales del Cabildo de Tenerife que intervienen de asesores para determinar las bases de un sistema de gestión ética de buen gobierno socialmente responsable.

#### Planificado hasta final del 2023:

- Contratación para la elaboración del diagnóstico real en el Cabildo de Tenerife para determinar y proponer un modelo de gestión ética, buen gobierno y socialmente responsable.
- Acuerdo de implantación de un modelo de gestión ética y buen gobierno socialmente responsable en el Cabildo de Tenerife.

## Proyecto 4.5 Laboratorio de Innovación Pública de Tenerife

### Actuaciones

#### Realizado:

- Premios para las "Ideas y Proyectos Innovadores del Cabildo de Tenerife" que culminaron con las jornadas del 17 de marzo y propuestas de desarrollo de alguno de los proyectos premiados.

#### Planificado hasta final del 2023:

- Estudio para el desarrollo de los proyectos de Innovación premiados en las Jornadas de presentación del Laboratorio de Innovación Pública del Cabildo Insular de Tenerife.

## Línea 5: Dirección por objetivos

### Proyecto 5.1 Oficina del dato

#### Actuaciones

#### Realizado:

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

#### Planificado hasta final del 2023:

- Aprobación de la Estrategia del Dato y creación de la Oficina del dato en la Oficina de Planificación y Coordinación Estratégica.
- Definición y constitución del Modelo de Gobernanza, creación del comité técnico del dato.
- Aprobación de las políticas y planes anuales.
- Aprobación y firma del convenio marco modificado del ISTAC.
- Elaboración de convenio específico al amparo del acuerdo marco para el apoyo en los trabajos relacionados con el gobierno del dato del Cabildo y en los proyectos de analítica y explotación del dato.
- Gestión del contrato de soporte al dato.
- Creación de la Plataforma de Datos del Cabildo en la Plataforma de Datos de Microsoft.
- Comienzo de los proyectos y actuaciones integradas en el Plan Anual, creación de los grupos de proyecto, recursos, responsabilidades/roles, indicadores de seguimiento.
- Elaboración de informes de calidad de los diferentes conjuntos de datos relacionados con las actuaciones del Plan Anual aprobado.
- Elaboración iterativa e incremental del diccionario de datos y glosario de negocios del Cabildo y su SPI.
- Elaboración y aprobación del conjunto de cláusulas administrativas y buenas prácticas mediante la cual garantizar la calidad del dato.

- Elaboración del conjunto de indicadores normalizado y común para el seguimiento de las actuaciones y proyectos del Cabildo.
- Creación de grupos de proyectos relacionados con la explotación del dato.
- Conformar comité de responsables y grupos de proyecto de análisis, explotación y actuaciones del dato.
- Coordinación con la unidad de seguridad para la definición y aprobación de la política de seguridad del dato del Cabildo y su SPI y definir su participación en los diferentes procesos del Gobierno del dato.

## Proyecto 5.2 Sistemas de información geográfica

### Actuaciones

#### Realizado:

- Encargo a GRAFCAN para el Control de Calidad de la III fase del Mapa de Accesibilidad.
- Primera fase de revitalización de Sistema de Información Geográfica (SIG): preparación de los pliegos sobre la auditoría y hoja de ruta para la mejora de la documentación y procesos de administración de la plataforma Sistema de Información Geográfica.
- Cuantificación y justificación de nueva propuesta de recursos humanos del Servicio Técnico del Sistema de información Geográfica.
- Labores recurrentes de apoyo a las áreas y al Sector Público Insular en materia de actualización y análisis geográfico avanzado.

#### Planificado hasta el final del 2023:

- Integración de las 3 Fases del Mapa de Accesibilidad realizado por SINPROMI en el Visor del Sistema de Información Territorial de Canarias (IDE).
- Actualización de la presencia de los contenidos a nivel isla en el Visor del Sistema de Información Territorial de Canarias (IDE).
- Actualización del proyecto de servicio de gestión de datos georreferenciados (ventana geográfica) para su inclusión en el Gestor de Expedientes corporativo.
- Sincronización/integración de licencias entorno ESRI/VENTE 2.0 en el SIG en función del nuevo encargo a GESPLAN con horizonte de junio de 2024 y dentro del contrato basado (lote 2) de adquisición de licencias de software.
- Redefinición de prioridades de análisis geográfico para el Área de Medio Ambiente a raíz del incendio forestal Arafo – Candelaria, incluidas nuevas herramientas de simulación de la evolución potencial de incendios forestales.
- Apoyo y coordinación con la Dirección Insular de Protección Civil y Emergencias en el contrato de servicios de una plataforma web de información meteorológica en tiempo real: Visor Meteo Tenerife-Fase I.

## Proyecto 5.3 Metodología de planificación

### Actuaciones

#### Realizado:

En octubre de 2022, tras la entrega del borrador de Agenda Tenerife Sostenible, se decidió que la siguiente fase, de participación pública del documento, se retrasaría a después de mayo del 2023. Esto supuso la paralización del resto de actuaciones previstas y dependientes de la aprobación de la Agenda Tenerife Sostenible. A la fecha de actualización de esta ficha, agosto de 2023, la actividad de planificación no se ha retomado, por lo que las únicas acciones con continuidad han sido:

- Correcciones y mejoras en el Cuadro de Mando de seguimiento de La Agenda Tenerife Sostenible. Incluye la migración a la plataforma de flujo de trabajo Airflow y el pase a producción de la versión actual.
- Trabajos de investigación y captación de datos de fuentes en el marco del convenio con el ISTAC.

- Se acordado con la Cátedra de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible de la ULL que se elaborará como parte del proyecto un informe de sostenibilidad de la isla que actualice el diagnóstico realizado.

**Planificado hasta final del 2023:**

Si se decide continuar con los trabajos, la previsión de acciones hasta fin de 2023 se reduciría, dado que se cubre solo un cuatrimestre, lo siguiente:

- Participación pública del borrador Agenda 2030 Tenerife Isla Sostenible.
- Desarrollo del Convenio con el ISTAC para la definición y localización a la isla de indicadores estratégicos, para la captación automática de datos del ISTAC y otras fuentes y en la definición y cálculo de proxys.
- Desarrollo de la colaboración con la Cátedra de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible para la elaboración del informe de sostenibilidad de la isla.

### Proyecto 5.5.1 Plan de Contratación

#### Actuaciones

**Realizado:**

- Elaboración del Plan Anual de Contratación 2023 (Acuerdo CGI de 07/02/2023).
- Elaboración del informe de resultados de la ejecución del Plan 2022.
- Implementación de mejoras en la herramienta de gestión del Plan de contratación.

**Planificado hasta final del 2023:**

- Continuación del seguimiento de la herramienta de gestión del Plan.

#### Indicadores

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

### Proyecto 5.5.2 Plan Normativo

#### Actuaciones

**Planificado hasta final del 2023:**

- Elaboración, aprobación y publicación del Plan Normativo del 2024 del Cabildo Insular de Tenerife.
- Solicitud de propuestas y/o modificación de ordenanzas y/o reglamentos insulares a todas las áreas y servicios de la corporación.
- Seguimiento del Plan Normativo 2023.

## Proyecto 5.6 Dirección participativa por objetivos

### Actuaciones

#### Realizado:

- Elaboración de la metodología de dirección participativa por objetivos para la organización.
- Piloto de pruebas con varios servicios del Cabildo para validar la metodología.
- Formación a los responsables sobre la metodología.
- Piloto de prueba de la dirección participativa por objetivos en la Dirección Insular de Recursos Humanos.

#### Planificado hasta final del 2023:

- Impulso del uso de la metodología de dirección participativa por objetivos en la elaboración de los objetivos del 2024 en los servicios del Cabildo.
- Formación a los responsables (jefes de servicios y técnicos) sobre la metodología de dirección participativa por objetivos.

## Línea 6: Innovación organizativa

### Proyecto 6.1 Gestión de proyectos

#### Actuaciones

##### Realizado:

- Redacción y aprobación del informe de evaluación anual de los proyectos del 2022.
- Elaboración de los Planes de Gestión de Proyectos PGP (planificación) del 2023.
- Elaboración y aprobación del Plan Anual de Proyectos 2023.
- Configuración de las herramientas con los proyectos del 2023.
- Formación de las herramientas de gestión de proyectos del Cabildo (nivel básico y avanzado): JIRA-GESPRO y Teams.
- Soporte de usuario en el uso de las herramientas de gestión de proyectos.
- Inclusión de indicadores de proyectos en el Cuadro de Mando de Modernización 2020-2023.
- Redacción del informe de evaluación anual de los proyectos del 2023.
- Redacción del informe de evaluación del Plan de Modernización 2020-2023.

##### Planificado hasta final del 2023:

- Continuación del soporte a las jefaturas de proyectos y al equipo en la gestión del proyecto.
- Inicio del proceso de elaboración de un nuevo Plan de Modernización para el período 2024-2027.

#### Indicadores

Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Valor 2022	Valor 2023
Número de proyectos activos en la herramienta de gestión	-	-	179	193
Número de usuarios activos en las herramientas	-	-	198	247

### Proyecto 6.2.1 Planificación de las estructuras organizativas

#### Actuaciones

##### Realizado:

- Informe propuesta contratación de servicios para el apoyo en los trabajos de análisis y descripción de puestos.
- Definición de la entrevista de análisis de puestos y ficha de descripción de puestos.
- Reprogramación de los trabajos para el análisis y descripción de puestos de trabajo, para la ejecución de la totalidad de los mismos por el personal técnico del servicio.

##### Planificado hasta final del 2023:

- Proceso de trabajo participativo con las distintas Jefaturas de Servicios para el análisis de la situación actual e identificación de actividades y vinculación con las competencias del área.
- Mapa funcional inicial de los Servicios.

## Proyecto 6.2.2 Planificación de los espacios

### Actuaciones

#### Realizado:

- Aprobación del documento criterios de ocupación de los inmuebles de uso administrativo del ECIT con las tipologías de puestos de trabajo, dotaciones mínimas por tipologías (equipamiento, instalaciones y mobiliario de los puestos), ratios por tipologías de espacios y mobiliario tipo válido para el acuerdo marco.

## Proyecto 6.3 Comunicación y colaboración interna

### Actuaciones

#### Realizado:

- Diseño de la Intranet corporativa.
- Elaboración y diseño de un Protocolo para la emisión de comunicaciones internas.
- Diseño de nuevo canal SMS de comunicación interna, especialmente destinado a personal con medios informáticos.
- Diseño y elaboración de un nuevo formato de boletín interno.
- Puesta en funcionamiento de pantallas en los centros de trabajo como refuerzo de los canales de comunicación.
- Configuración y dinamización de un equipo interno de personas informantes clave.
- Proceso participativo interno para la mejora de la Intranet.
- Diseño, elaboración y difusión de información escrita y gráfica para el personal: solicitud de teletrabajo, ayuda de estudio, ...
- Rediseño de las cabeceras de los emails corporativos.
- Diseño y elaboración de una guía de medidas de consolidación de la vida laboral, personal y profesional.
- Configurar espacios para la colaboración: encuentro de personal y grupos colaborativos.
- Concretar las propuestas del diagnóstico del 2022: cartelería para los tabloneros de anuncios, distribución en papel del boletín interno, ...

#### Planificado hasta final del 2023:

- Publicación de la nueva Intranet corporativa.
- Aprobación de un Protocolo para la emisión de comunicaciones internas.

## Proyecto 6.4 Buenas prácticas y mentorización

### Actuaciones

#### Realizado:

- Definición de un lema corporativo: "Contigo hacemos un Cabildo Mejor".
- Diseño participativo y ejecución del primer encuentro de innovación y buenas prácticas del Cabildo de Tenerife.
- Diseño y gestión del primer certamen de premios insular de innovación y buenas prácticas.
- Elaboración de un dossier interno de proyectos del Cabildo y su sector público.
- Difusión en el boletín interno de buenas prácticas.

- Propuesta del programa de intercambio de valores con el objetivo de conservar los valores corporativos del Cabildo de Tenerife (personas que conforman y han conformado la institución insular).
- Propuesta del programa de mentorización con el objetivo de la transmisión de conocimientos, experiencias y saber hacer para desarrollar a nivel personal y profesionales a las nuevas incorporaciones mediante el apoyo de profesionales con experiencias (jubilados).

**Planificado hasta final del 2023:**

- Creación de un apartado en la Intranet corporativa en el que se recojan buenas prácticas y proyectos internos.
- Aprobación del programa de intercambio de valores.
- Aprobación del programa de mentorización.
- Taller de preparación a la jubilación para informar y asesorar sobre la jubilación al personal afectado y para motivar la participación en el programa de mentorización.

## Línea 7: Gestión del talento

### Proyecto 7.1 Gestión por competencias

#### Actuaciones

##### Realizado:

- Diseño de una base de datos para el registro de información del análisis de los puestos de trabajo.
- Diseño de entrevista de análisis de puestos.
- Análisis, estudio y propuesta del borrador de competencias clave y su definición, comunes a los puestos de jefaturas de servicio/oficina. Actualmente se encuentra pendiente de validación.

### Proyecto 7.2 Evaluación de desempeño

#### Actuaciones

##### Realizado:

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

##### Planificado hasta final del 2023:

- Determinar alcance del sistema de evaluación.
- Borrador con las principales líneas de un sistema de evaluación del desempeño, escalas de valoración y la vinculación con otros sistemas de gestión de recursos humanos.

### Proyecto 7.3 Plan de Formación

#### Actuaciones

##### Realizado:

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

##### Planificación hasta final del 2023:

- Continuación de la gestión del desarrollo de los cursos incluidos en el Plan: contratación, convocatorias de los cursos, inscripción y selección de solicitudes, preparación de los cursos, control de asistencia, elaboración de certificados de asistencia y aprovechamiento, ...
- Continuidad de las autorizaciones para la formación externa del personal.
- Continuación de la implantación del nuevo módulo de formación en META 4.

	Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Valor 2022	Valor 2023
<b>Indicadores</b>	Número de acciones formativas	48	63	78	<b>23</b>
	Número de ediciones de cursos	62	105	189	<b>29</b>
	Número de horas lectivas	862	1.056	1.184	<b>No Disp.*</b>
	Número de personas que han asistido a cursos	1.461	1.939	2.300	<b>No Disp.*</b>

\* Información disponible a final del 2023.

### Proyecto 7.4 Teletrabajo

<b>Actuaciones</b>	<p><b>Realizado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento de asignación de recursos técnicos para teletrabajo, incluido el “pack del teletrabajo”.</li> <li>• Difusión y formación a usuarios sobre las nuevas tecnologías relacionadas con el teletrabajo.</li> <li>• Piloto y primeras entregas a usuarios de recursos técnicos para teletrabajo, incluido el “pack del teletrabajo”.</li> </ul>
	<p><b>Planificado hasta final del 2023:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuar y ampliar las entregas a usuarios de recursos técnicos para teletrabajo, incluido el “pack del teletrabajo”.</li> </ul>

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

<b>Actuaciones</b>	<p><b>Realizado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración de diversos cortes evaluativos (noviembre 2022 y marzo 2023) con los responsables de las 49 acciones recogidas en la estrategia.</li> <li>• Ejecución de los proyectos recogidos en la estrategia.</li> <li>• Redefinición del alcance de algunos proyectos.</li> <li>• Impresión de la tercera edición de la estrategia.</li> <li>• Exposición en distintos foros.</li> </ul>
	<p><b>Planificado hasta final del 2023:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración de un corte evaluativo con los responsables de las 49 acciones recogidas en la estrategia.</li> <li>• Informe anual de resultados.</li> <li>• Sesión de devolución de los resultados obtenidos en el proceso de análisis del grado de ejecución de la estrategia.</li> </ul>

## Línea 8: Cooperación interadministrativa

### Proyecto 8.1.1 Modernización Municipal

#### Actuaciones

#### Realizado:

- Continuidad del alojamiento de sedes electrónicas y portales web municipales en el Cabildo.
- Preparación del alojamiento de portales de transparencia y de participación de los ayuntamientos.
- Realización de piloto y ampliación de la plataforma para alojar los servidores y los escritorios virtuales de los ayuntamientos (proyecto subvencionado a través del PRTR).
- Activación de la conexión física de los ayuntamientos con la red de fibra óptica del Cabildo. Se han conectado otros 18 ayuntamientos.
- Preparación del alojamiento del equipamiento de los ayuntamientos de Icod de los Vinos y Santiago del Teide en el Centro de Proceso de Datos del Cabildo.
- Apoyo en la financiación de las plataformas de administración electrónica (licenciamiento de software de terceros).
- Preparación de la licitación de los servicios de apoyo para el estudio de centralización de herramientas de gestión de la policía local y mejora de la gestión de servicios sociales, la realización de un piloto de la plataforma de la administración electrónica Sedipualba, el apoyo a la elaboración de planes de modernización en 5 ayuntamientos y el inicio de la revisión y mejora del catálogo de procedimientos de 19 ayuntamientos.
- Apoyo para la adecuación con el Esquema Nacional de Seguridad. Adecuación de otros 5 ayuntamientos.
- Prestación del servicio de delegado de protección de datos a 23 municipios.
- Apoyo en el cumplimiento de la normativa de accesibilidad de los sitios y aplicaciones del sector público. Realización de auditorías a 11 ayuntamientos.
- Actividades de formación y divulgación en ciberseguridad, accesibilidad, transparencia y participación ciudadana.
- Análisis de situación en administración electrónica y estudio sobre archivo electrónico
- Estudio de unificación modelo y herramientas de gestión de personal y nóminas.
- Apoyo en el funcionamiento y dinamización de la Red de Centros de Inclusión Digital
- Funcionamiento del vSOC para la mejora de la Ciberseguridad sobre 16 ayuntamientos.

#### Planificado hasta final del 2023

- Incorporación de 3 nuevos portales web en las infraestructuras del Cabildo.
- Paso a producción de portales de transparencia y de participación de los ayuntamientos.
- Compartir el diagnóstico de situación y modelo de gestión teletrabajo para los ayuntamientos.

#### Indicadores

Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Valor 2022	Valor 2023
Número de ayuntamientos conectados a alta velocidad	3	3	3	9
Número de ayuntamientos con DPO prestado por el Cabildo	15	19	23	22
Número de ayuntamientos con certificación del ENS (Esquema Nacional de Seguridad)	-	5	5	11

	Número de empleados públicos municipales formados	509	192	289	<b>214</b>
	Presupuesto consignado para la modernización municipal	1.197.000,00 €	1.281.836,45 €	2.043.674,16 €	<b>2.446.817,81 €</b>
	Número de ayuntamientos adheridos al plan municipal	28	27	26	<b>29</b>

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

#### Actuaciones

##### Realizado:

- Elaboración de una memoria de las actuaciones realizadas en el periodo 2020 hasta junio del 2023.
- Creación de una sección denominada "Actualidad Local" en el portal del Cabildo de Tenerife.
- Jornadas "Proceso electoral" el 19 de mayo del 2023 con el objetivo de dar información a las EELL del proceso electoral, recordatorio del Plan de Modernización Municipal 2023 y presentación de la solicitud normalizada de listas de reserva de personal.
- Prediseño de un tríptico sobre los servicios que ofrece la Oficina de Asistencia Integral a los Municipios.
- Dotación de personal a la Oficina de Asistencia Integral a los Municipios (incorporación de al Jefe de Servicio, así como de la Técnico de Administración General (A1) rama económica.
- Resolución de relativa a la iniciación de contratación administrativa del Acuerdo de marco para el suministro de combustible para el Cabildo, ayuntamientos y Sector Público Insular.
- Asistencias realizadas a los ayuntamientos.: A fecha de 26 de junio de 2023, se habían completado 15 expedientes relativos a asistencias jurídicas, técnicas y de recursos humanos.

##### Planificado hasta final del 2023:

- Diseño final, publicación y difusión del tríptico.
- Dotación de personal a la Oficina de Asistencia Integral a los Municipios.
- Visitas a los ayuntamientos de menos de 20.000 habitantes con el fin de dar a conocer la Oficina y recabar sus necesidades.
- Convenios de las asistencias en materia de recursos humanos.
- Continuación de las asistencias que ofrece la Oficina: A fecha de 26 de junio se estaba prestando asistencia a los municipios, en esos momentos se encontraban abiertos 11 expedientes relativos a asistencias jurídicas, técnicas y de recursos humanos.
- Culminar la parte del procedimiento asignado a la Oficina de Asistencia Integral a los Municipios por Acuerdo del Consejo de Gobierno Insular de fecha de 14 de febrero de 2023 en relación al acuerdo marco de combustible.

## Proyecto 8.2.1 Modernización del Sector Público Insular

### Actuaciones

#### Realizado:

- Borrador del Plan de Apoyo a las entidades del Sector Público Insular
- Análisis de cambios en Base de Datos de Procedimientos, Sede Electrónica y Gestor de Expedientes para que puedan trabajar en modo multientidad.
- Alta del servicio de portafirmas para algunas entidades (PIM, Consorcio del Puerto de La Cruz).

#### Planificado hasta final del 2023:

- Tramitación del plan de apoyo para el año 2023 (Comunicación y adhesiones).
- Implementar la Base de Datos de Procedimientos multientidad.
- Análisis inicial de los cambios para adaptar el uso de otros servicios TIC (aplicaciones e infraestructuras) del Cabildo Insular de Tenerife.
- Implantación de pilotos de gestión de proyectos en el Sector Público Insular.

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

### Actuaciones

#### Realizado:

- Desde la Oficina de Asistencia Integral a los Municipios se dio apoyo a la Dirección Insular de Recursos Humanos con la redacción de un convenio con la ULL, relativo a la aportación económica para favorecer la docencia e investigación en la Facultad de Medicina.
- Se prestaron asistencia en materia de recursos humanos al Cabildo Insular de La Palma (dos solicitudes), Cabildo de Lanzarote (tres solicitudes), al Cabildo de Lanzarote (1 solicitud) y una solicitud para la Audiencia de Cuentas de Canarias.

## 4. Lecciones aprendidas

El ejercicio de evaluación realizado en el marco de este Informe Anual de Resultados 2023 recoge de primera mano cuestiones que permiten retroalimentar la **mejora continua del Plan de Modernización**, en la medida en que ayuda a completar y reorientar las actuaciones para un mejor cumplimiento de sus objetivos estratégicos.

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

### Dirección Técnica del Plan de Modernización

Intensificar el apoyo por parte de la Dirección Técnica del Plan de Modernización, junto con las jefaturas de servicio, en las fases de planificación y ejecución de los proyectos.

Aumentar la frecuencia de las reuniones ordinarias de la Dirección Técnica del Plan, como mínimo cada tres meses, para realizar el seguimiento y control de los proyectos y conocer tempranamente los posibles bloqueos y desviaciones de las planificaciones.

Ayudar en la coordinación de los proyectos transversales en el que participan el personal de diferentes servicios o áreas.

### Definición de los equipos de proyecto

Seguir apostando por una definición clara al inicio del proyecto de los jefes de proyectos funcionales y de todo el equipo del proyecto, especificando de manera nominativa a los mismos junto con sus perfiles.

### Proyectos transversales

Mayor coordinación y cooperación entre el personal de los proyectos transversales que afecta a varios servicios o áreas del Cabildo.

### Ámbito del proyecto

De manera general, tener claro que el ámbito de un proyecto del Plan de Modernización es el Cabildo de Tenerife y su Sector Público Insular y no tanto, el ámbito exclusivo del servicio responsable del proyecto.

### Difusión anual de los proyectos

Aumentar la difusión, interna y externa, asociada a los proyectos del Plan de Modernización: planificaciones y evaluaciones anuales, cuadro de mando de seguimiento de los indicadores de los objetivos estratégicos y de los proyectos, ...

### Relación Plan de Modernización y otras estrategias corporativas

Mayor coordinación y correlación entre los proyectos del Plan Modernización 2020-2023 y el resto de las estrategias corporativas.

### Uso de las herramientas de gestión de proyectos

Seguir apostando, desde la alta dirección y las jefaturas de servicio, en el uso de las herramientas de apoyo a la gestión de proyectos por parte del equipo de proyecto.

### **Dirección basada en objetivos y gestión de proyectos**

Fomentar la dirección basada en objetivos y la gestión de proyectos, apoyándose en la medición de indicadores de resultado e impacto, promoviendo el trabajo en equipo.

Seguir impulsando la cultura de gestión de proyectos en el Cabildo y que la gestión de los proyectos del Plan forme parte del trabajo diario del personal de la corporación.