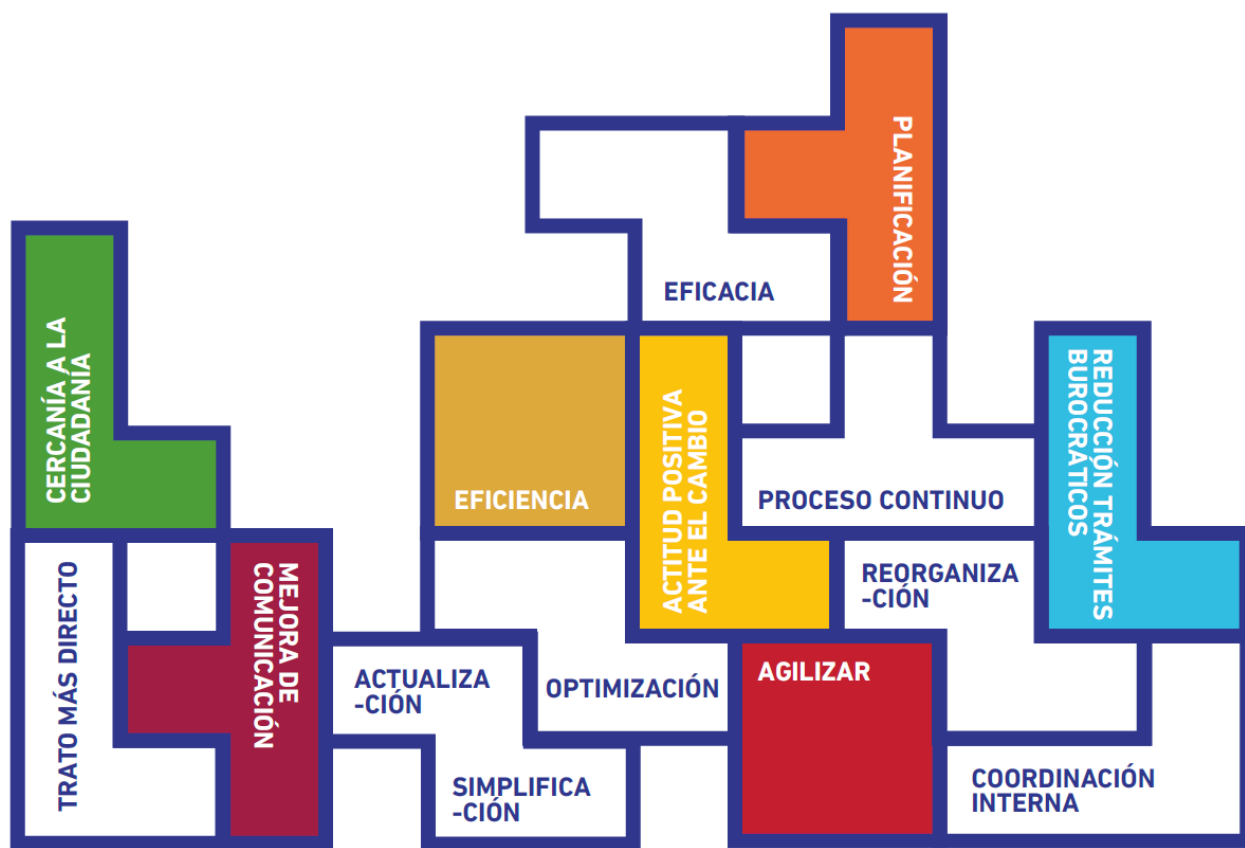




Plan de Modernización del Cabildo de Tenerife 2020 - 2023

Informe Anual de Resultados 2021



ABRIL 2022

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
PLAN DE MODERNIZACIÓN	3
EVALUACIÓN 2021	3
2. EVALUACIÓN 2021 – RESUMEN EJECUTIVO.....	4
INDICADORES A NIVEL DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	4
3. EVALUACIÓN 2021 – DETALLE.....	5
RELACIÓN DE PROYECTOS.....	5
VISIÓN POR PROYECTOS	7
PRIORIDADES DE LOS PROYECTOS Y PROYECTOS CON RETRASO.....	23
4. PROPUESTAS DE MEJORA Y/O MODIFICACIÓN.....	24

1. Introducción



Plan de modernización

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

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

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



Evaluación 2021

Con el objetivo de realizar el seguimiento y evaluación del Plan de Modernización del Cabildo de Tenerife 2020-2023, durante la anualidad 2021, se elabora el presente **Informe Anual de Resultados 2021**, atendiendo a una doble finalidad:

Objetivos del Informe Anual de Resultados 2021



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 2021, que ayudan a retroalimentar al Plan de Modernización para próximos ejercicios

2. Evaluación 2021 – Resumen ejecutivo



Indicadores a nivel de Objetivos Estratégicos

En este apartado se muestra la evaluación para el 2021 de los indicadores generales del Plan de Modernización, recogidos en su apartado 10, y relacionados con el cumplimiento de sus Objetivos Estratégicos.

Resumen de Indicadores

12

Indicadores
definidos

9

Indicadores
medidos en 2020

10

Indicadores
medidos en 2021

Objetivo estratégico	Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Diferencia 2020 vs 2021
OE1. Mejorar la calidad de los servicios públicos	Resultado de la encuesta de satisfacción a la ciudadanía	4,27/5	4,21/5	-1%
	Número de quejas	200	259	+29%
	% de incidencias respecto a las solicitudes presentadas	1,43%	1,8%	+26%
OE2: Reducir los tiempos de tramitación	% de reducción del tiempo medio de tramitación	Aún no se disponen de datos de estos indicadores.		
	% reducción media de las cargas administrativas			
	Nº de procedimientos con medidas de simplificación	12	38	+217%
OE3: Reducir las cargas administrativas	Nº de registros electrónicos (Sede)	39.947	40.225	+1%
	Nº de notificaciones electrónicas (Enviadas)	13.042	25.061	+92%
OE4. Hacer transparente la actividad del Cabildo	Índice de Transparencia de Canarias*	10,00	9,81	-2%
	Media del Sector Público Insular*	8,23	8,72	+6%
OE5. Fomentar la participación y colaboración	Nº de personas en procesos participativos	1.652	6.244	+278%
	Nº de procesos participativos	3	10	+233%

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

3. Evaluación 2021 – Detalle



Relación de Proyectos

Código	Nombre	Línea de Actuación
P1.1	Sistema de Gestión de la Calidad	Línea 1
P1.2	Sugerencias y quejas	
P1.4	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	
P3.1.1	Portales de Internet	Línea 3
P3.1.2	App de ciudadanía	
P3.1.4	Accesibilidad en portales de Internet y Apps	
P3.2.1	Sede electrónica	
P3.2.4	Gestión electrónica de la representación	
P3.2.5	Notificaciones y comunicaciones electrónicas	
P3.2.6	Publicación electrónica de anuncios	
P3.3	Modelo de gestión documental	
P3.4	Gestión electrónica de procedimientos	
P3.6.1	Racionalización de la contratación	
P3.7	Digitalización interna	
P3.8	Intercambio de documentos y datos	
P3.9.1	Entorno microinformático	
P3.9.3	Servicios y aplicaciones	
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	
P5.2	Sistemas de Información Geográfica	Línea 5
P5.3	Metodología de planificación	
P5.5	Plan normativo y de contratación	
P5.6	Dirección participativa por objetivos	
P6.1	Gestión de Proyectos	Línea 6
P6.2.1	Planificación de las estructuras organizativas	
P6.3	Comunicación y colaboración interna	
P6.4	Buenas prácticas y mentorización	
P7.1	Gestión por competencias	Línea 7
P7.3	Plan de formación	
P7.4	Teletrabajo	
P7.5	Planificación estratégica de la gestión de RRHH	
P8.1.1	Modernización Municipal	Línea 8
P8.1.2	Oficina de Asistencia Integral a los Municipios	
P8.2.1	Modernización del Sector Público Insular	
P8.2.2	Cuadro de Mando Integral en el Sector Público Insular	
P8.3	Cooperación con Cabildos	
P8.4	Cooperación con el Gobierno de Canarias	

Se incluye a continuación una **ficha descriptiva** por cada uno de los proyectos ejecutados en 2021, que contiene las actuaciones realizadas, así como, una serie de indicadores medidos a lo largo de esta anualidad.

Resumen de Indicadores.

Línea 1: Mejora de los servicios públicos

Proyecto 1.1 Sistema de Gestión de la Calidad

Actuaciones

- Se ha obtenido la certificación EFQM 200 del servicio de atención ciudadana la cual ayuda a las organizaciones a gestionar el cambio y realizar mejoras en su rendimiento.
- Obtención del Certificado de Accesibilidad Universal AENOR UNE 170001-2 del centro de atención ciudadana del Palacio Insular, la cual supone el compromiso social de la organización para la igualdad de derechos y oportunidades de todas las personas, independientemente de sus capacidades.

Proyecto 1.2 Sugerencias y quejas

Actuaciones

- Aprobación del Reglamento de sugerencias, quejas y felicitaciones sobre los servicios prestados en el ámbito del Excmo. Cabildo Insular de Tenerife.
- Difusión del procedimiento de sugerencias y quejas en las redes sociales.
- Inclusión de un apartado de quejas y sugerencias en el portal de Gobierno Abierto (<https://cabildoabierto.tenerife.es>)

Indicadores

Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Diferencia 2020 vs 2021
Número de Sugerencias Presentadas	49	41	-16%

Proyecto 1.4 Atención a la ciudadanía

Actuaciones

- Análisis y desarrollo del nuevo modelo de atención a la ciudadanía.
- Análisis, revisión y propuestas de mejora de los canales y procesos de gestión de la información y servicios y trámites.
- Análisis y propuestas de automatización e incorporación de nuevos canales en la atención no presencial y reorientación del servicio de atención telefónica.
- Proyecto piloto de implantación de un sistema CRM (software de administración de relaciones con el cliente) y su integración con el resto de las herramientas corporativas.

Indicadores

Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Diferencia 2020 vs 2021
Nº de Atenciones Presenciales*	64.418	79.448	+23%
Tiempo Medio de espera en la atención presencial (min)	1,47(**)	1,29	-12%
Tiempo Medio para una cita	3	2	-33%

	(días)			
	Nº de Atenciones Telefónicas*	99.338	95.250	-4%
	Porcentaje de llamadas no atendidas	41%	14%	-66%
	Nº de Atenciones Electrónicas*	39.880	41.669	+4%

(*) Se está trabajando en la mejora de la forma de contabilización del número de personas atendidas, por ello los datos para 2021 pueden presentar variaciones entre diferentes periodos y con años anteriores.

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

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

Actuaciones

- Simplificación del proceso de adhesión de los ayuntamientos al incluirlo en el Plan de Modernización Municipal.
- Elaboración de la propuesta de contratación basado de la Oficina de Gestión de la Red Insular de Competencias Digitales que incluye la Red Insular de Centros de Inclusión Digital (RICID) y el centro de competencias digitales EDUSI.

Proyecto 1.5.2 Centro de competencias digitales EDUSI

Actuaciones

- Seguimiento para la formalización del Convenio con el Ayuntamiento de Santa Cruz para el acondicionamiento del local en la calle Chiriger.
- Elaboración de la propuesta de contratación basado de la Oficina de Gestión de la Red Insular de Competencias Digitales que incluye la Red Insular de Centros de Inclusión Digital (RICID) y el centro de competencias digitales EDUSI.
- Primera propuesta del contrato menor del proyecto y dirección de obra del centro faro de competencias digitales: Calle Chiriger.

Proyecto 1.6 Evaluación de la satisfacción de la ciudadanía

Actuaciones

- Análisis y propuesta del sistema de evaluación permanente y omnicanal.
- Creación del plan de automatización: requisitos para la implantación y/o adaptación herramientas y/o servicios e incorporación en contrataciones en curso y/o planificadas.
- Realización de encuesta sobre la sede electrónica.
- Realización de encuesta sobre la atención a la ciudadanía.

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

Línea 2: Simplificación Administrativa

Proyecto 2.1 Catálogo de procedimientos

Actuaciones

- Estudio del catálogo de procedimientos.
- Propuesta de eliminación de procedimientos obsoletos o no considerados como tales (trámites).
- Propuesta de refundición de procedimientos.
- Propuesta de procedimientos que pueden ser de respuesta inmediata (ARI).

Proyecto 2.2 Simplificación de procedimientos

Actuaciones

- Estudio de cargas administrativas y tiempos de tramitación de las ayudas, becas y subvenciones del año 2019.
- Informes de medidas de simplificación administrativa de 51 convocatorias de ayudas, becas y subvenciones publicadas durante el año 2021.
- Modelo de memoria de medidas de simplificación administrativa.
- Benchmarking sobre propuestas de simplificación administrativa con la identificación y análisis de buenas prácticas en simplificación administrativa replicables por parte del Cabildo Insular de Tenerife.

Indicadores

Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Diferencia 2020 vs 2021
Número de procedimientos con medidas de simplificación	12	38	+217%

Proyecto 2.3.1 Lenguaje y comunicación clara

Actuaciones

- Establecimiento de la participación y el alcance de los distintos agentes del proyecto.

Línea 3: Administración electrónica

Proyecto 3.1.1 Portales de Internet

Actuaciones

- Propuesta técnica e inicio de la preparación de la contratación de una nueva plataforma multiportal para la presencia web del Cabildo Insular de Tenerife.

Proyecto 3.1.2 App de ciudadanía

Actuaciones

- Análisis de necesidad y definición de requisitos y propuesta de planificación. Los requisitos se incorporan dentro del contrato basado de la sede electrónica.

Proyecto 3.1.4 Accesibilidad en portales de Internet y Apps

Actuaciones

- Preparación e inicio de tramitación de un encargo a la Sociedad Insular para la Promoción de Personas con Discapacidad (SINPROMI). El alcance del encargo vendrá dado por los siguientes servicios sobre el Cabildo y los ayuntamientos que tienen sus portales alojados en el Cabildo:
 - Auditoría de accesibilidad completa obligatoria.
 - Gestión de las tareas del RD 1112/2018 observando las recomendaciones del Portal de Administración Electrónica respecto a la Accesibilidad (PAe - Accesibilidad) y del Observatorio de Accesibilidad (OBSAE), incluyendo:
 - Creación, revisión y actualización de la declaración de accesibilidad.
 - Creación de los informes anuales preceptivos
 - Realización de acciones de concienciación y formación.
 - Asesoramiento en todos los asuntos relacionados con la accesibilidad web.

Proyecto 3.2.1 Sede electrónica

Actuaciones

- Análisis de la necesidad, definición de requisitos y propuesta de planificación. Los requisitos se incorporan dentro de un contrato basado del acuerdo marco.
- Propuesta de licitación de un contrato basado en el acuerdo marco para la Sede Electrónica.
- Mejora en la búsqueda de los trámites.
- Nueva sección de la Consulta de los expedientes del Gestor de Expedientes a través de la Sede Electrónica.
- Aportación/subsanación de la documentación sobre los expedientes a través de la Sede Electrónica.
- Mejora de la gestión del consentimiento expreso en la intermediación de los documentos requeridos en las solicitudes.

Indicadores

Indicador

Valor 2020

Valor 2021

Diferencia 2020 vs 2021

Personas con medios de identificación y autenticación	34.162	46.028	+35%
Documentos firmados electrónicamente	213.761	251.058	+17%
Registros electrónicos vs totales	62,66%	69,45%	+11%

Proyecto 3.2.4 Gestión electrónica de la representación

Actuaciones

- Alta en la plataforma Representa del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, prerequisite necesario para la gestión de la representación.

Proyecto 3.2.5 Notificaciones y comunicaciones electrónicas

Actuaciones

- Contratación y realización con éxito de la prueba de concepto de un servicio de Centro de Impresión y Ensobrado (CIE) para la gestión de notificaciones en papel automatizadas en Notific@.
- Desarrollo de las adaptaciones necesarias en el Gestor de expedientes corporativo para la gestión de notificaciones en papel automatizadas en Notific@.
- Estudio y redacción de la instrucción que regulará la práctica de las notificaciones en papel.
- Preparación y licitación del Acuerdo Marco de Servicios Postales, en el que se ha incluido el lote 2 que permitirá la contratación y prestación de un Centro de Impresión y Ensobrado (CIE) integrado en Notifica.

	Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Diferencia 2020 vs 2021
Indicadores	Nº de notificaciones electrónicas enviadas	13.042	25.061	+92%
	Notificaciones electrónicas accedidas vs enviadas	73%	73%	0%

Proyecto 3.2.6 Publicación electrónica de anuncios

Actuaciones

- Análisis de la necesidad e incorporación como un escenario adicional dentro del contrato basado de la sede electrónica.

Proyecto 3.3 Modelo de gestión documental

Actuaciones

- Identificación de los flujos de documentación de la corporación.
- Identificación y clasificación de las diferentes tipologías documentales.
- Estudio de la posibilidad de la implementación de un cuadro de clasificación orgánico para la corporación.
- Estudio e implementación del cuadro de clasificación funcional para el CIT.

- Estudio e implantación de las series documentales genéricas en el cuadro de clasificación documental.
- Estudio e implementación de las series documentales específicas en el cuadro de clasificación documental.
- Estudio y propuesta para la creación de la comisión de valoración documental del CIT.
- Estudio y redacción del modelo de conservación preventiva de la documentación del CIT.

Proyecto 3.4 Gestión electrónica de procedimientos

Actuaciones

- Resolución sobre las instrucciones relativas al uso del Gestor de Expedientes respecto de los procedimientos de Ayudas, Becas y Subvenciones firmada el 07 de junio del 2021.
- Resolución sobre las instrucciones relativas a los Contratos Menores firmada el 07 de junio del 2021.
- Aportación/subsanación de la documentación sobre los expedientes a través de la sede electrónica.
- Propuesta de licitación del gestor de expedientes basado en el acuerdo marco.
- Adaptación del gestor de expedientes para la gestión de subvenciones.
- Adaptación del gestor de expedientes para la gestión de contratos menores.
- Integración del gestor de expedientes con Notific@.

Indicadores

Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Diferencia 2020 vs 2021
Procedimientos en el Gestor de Expedientes	83	104	+25%
Expedientes en el Gestor de Expedientes	21.148	24.798	+17%
Procedimientos de subvenciones en el Gestor de Expedientes	29	52	+79%
Expedientes de subvenciones en el Gestor de Expedientes	16.770	4.544	-73%
Contratos menores en el Gestor de Expedientes	1.369	6.162	+350%

Proyecto 3.6.1 Racionalización de la contratación

Actuaciones

- Puesta en marcha de la Oficina de Contratación Administrativa como eje central de contratación.
- Definición de los bienes y servicios de contratación centralizada y especializada.
- Elaboración y aprobación del Plan Anual de contratación y comunicación a los municipios y el Sector Público Insular.
- Elaboración y aprobación del modelo de convenio de adhesión a los sistemas de racionalización de los municipios.
- Elaboración y aprobación de los criterios sociales y medioambientales a incluir en la contratación.

Proyecto 3.7 Digitalización interna

- | | |
|--------------------|--|
| Actuaciones | <ul style="list-style-type: none"> • Análisis funcional de la definición del número de registro de personal (NRP). • Análisis de requisitos funcionales iniciales de la propuesta del Registro de Personal. • Análisis de la digitalización documental que fuera necesaria. • Definición de la serie documental de Recursos Humanos. • Análisis y propuesta de actuación para la fase de digitalización y archivo de los expedientes de personal. • Propuesta inicial de estructura del expediente electrónico de personal. • Análisis y definición de requisitos funcionales y de Interrelación del Expediente del personal. |
|--------------------|--|

Indicadores	Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Diferencia 2020 vs 2021
	Número de comunicaciones internas	51.878	57.528	+11%

Proyecto 3.8 Intercambio de documentos y datos

- | | |
|--------------------|--|
| Actuaciones | <ul style="list-style-type: none"> • Propuesta de datos a intermediar con el Gobierno de Canarias consensuada en el marco de la Federación Canaria de Islas (FECAI). • Propuesta de datos a intermediar con las universidades canarias, consensuada en el marco de la FECAI. |
|--------------------|--|

Indicadores	Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Diferencia 2020 vs 2021
	Intermediación de documentos y datos	44.413	41.860	-6%

Proyecto 3.9.1 Entorno Microinformático

- | | |
|--------------------|---|
| Actuaciones | <ul style="list-style-type: none"> • Preparación de la licitación de un acuerdo marco de suministro de ordenadores. Incluye la adhesión de Entidades del Sector Público Insular y se simplifica los contratos basados de bajo coste al hacerlos con adjudicación directa. • Preparación de la licitación de un contrato basado en el Acuerdo Marco 5/2018 del Ministerio para un servicio de impresión corporativa para todo el Cabildo. • Proyecto piloto para la puesta en funcionamiento de puestos flotantes en la Dirección Insular de Modernización. |
|--------------------|---|

Proyecto 3.9.3 Servicios y aplicaciones

- | | |
|--------------------|---|
| Actuaciones | <ul style="list-style-type: none"> • Licitación de la adquisición y suministro de licencias de las aplicaciones Jira Software (Gestión de Proyectos), Jira Service Desk y Confluence. • Implantación de escritorios virtuales en aproximadamente 50 usuarios del CIT y en los Puntos de Información de Ciudadano del CSC. |
|--------------------|---|

Proyecto 3.9.6 Nube privada insular

Actuaciones

- Licitación y ejecución del contrato de renovación de licencias de virtualización de servidores.
- Licitación y parte de la ejecución del contrato de las mejoras de las condiciones técnicas de la sala 101 del D-ALIX (Centro de procesamiento de datos del Cabildo Insular de Tenerife y de otras entidades públicas de la Isla).
- Piloto de prestación de servicios a Ayuntamientos: Piloto de copias de seguridad en el Ayuntamiento de Fasnia y estudio y preparación de la solicitud de compra de equipamiento para las plataformas de virtualización de escritorios y servidores para los ayuntamientos.

Proyecto 3.10 Seguridad y protección de datos

Actuaciones

- Aprobación de la Política de Seguridad de la Información del Cabildo Insular de Tenerife, aprobada en el Consejo de Gobierno Insular del 26 de enero de 2021.
- Aprobación del Marco de Gobernanza Insular de Seguridad de la Información, aprobada en el Consejo de Gobierno Insular del 3 de febrero de 2021.
- Prórroga del contrato de soluciones de seguridad.
- Licitación de contratación del soporte firewall de aplicaciones web (WAF).
- Piloto de la herramienta de doble factor de autenticación para la mejora de la seguridad en: SSO, VPN, correo electrónico, Office 365, VDI y extranet.
- Licitación de la contratación para la mejora de la seguridad en teletrabajo (implantación de la herramienta de doble factor de autenticación y protección puestos de usuario).
- Contrato para ampliar la capacidad de copias de seguridad.
- Prórroga del contrato de adecuación normativa de seguridad.
- Aspectos jurídicos del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) – Aseguramiento del cumplimiento en contratos y convenios del RGPD y del Esquema Nacional de Seguridad (ENS).
 - Definición de cláusulas y plantillas para uso por el CIT.
- Preparación y propuesta de los documentos para aseguramiento del cumplimiento del ENS:
 - Procesos de operación técnica de la seguridad: procedimientos de copias de seguridad, gestión de incidentes, de protección frente a código dañino y gestión de logs.
 - Fortalecimiento de configuraciones en equipos y aplicaciones: manual de buen uso del correo, procedimientos de gestión de cambios, de gestión del mantenimiento HW y SW, procedimiento de bastionado, de paso a producción.
 - Normativa de control de acceso lógico y procedimientos de gestión de la configuración.
 - Normativa de teletrabajo.

Indicadores

Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Diferencia 2020 vs 2021
Madurez del Esquema Nacional de Seguridad	37%	45%	+22%
Cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad	46%	57%	+24%

Línea 4: Gobierno Abierto

Proyecto 4.1 Transparencia

Actuaciones

- Aprobación del Reglamento de transparencia, acceso a la información pública y reutilización, aprobado definitivamente con la publicación en el Boletín Oficial de la Provincia el 30 de abril de 2021.
- Soporte técnico y funcional a las entidades del sector público insular en relación con el portal web de transparencia.
- Puesta a disposición del portal web de Transparencia de la Entidades del Sector Público.
- Confección del Inventario de Información Pública.
- Acciones formativas y sesiones informativas.
- Relación de mejoras a implementar en el portal de transparencia.

Proyecto 4.2 Participación y colaboración ciudadana

Actuaciones

- Encargo a SINPROMI para la puesta en marcha y ejecución de la Oficina Insular de Participación Ciudadana y Red Insular de Entidades.
- Puesta en producción de la nueva Plataforma de Participación Ciudadana <https://cabildoabierto.tenerife.es>.
- Resultados del Diagnóstico Insular sobre el estado de la Participación Ciudadana en los ayuntamientos de la isla de Tenerife.
- Gestión de subvenciones para el fomento de la participación ciudadana, el desarrollo comunitario y el fomento del voluntariado:
 - Finalización de subvenciones:
 - A favor de los Ayuntamientos de la isla de Tenerife y sus entidades públicas dependientes para el fomento y la promoción de la participación ciudadana (2020).
 - Nominativa a Radio Ecça para el fomento de la participación ciudadana «Iniciativas sociales para la inclusión activa de la ciudadanía 2020»
 - Gestión de nuevas líneas de subvenciones:
 - Nominativa a Radio Ecça para el fomento de la participación ciudadana «Iniciativas sociales para la inclusión activa de la ciudadanía 2021»
 - A entidades para el fomento de la participación ciudadana y desarrollo comunitario.
 - A entidades para el fomento de proyectos de voluntariado.
- Reuniones participativas con colectivo LGBTI+ e inicio del presupuesto participado.
- Evaluación intermedia del Plan Insular de Infancia y Adolescencia.
- Creación de la Mesa Insular del Pueblo Gitano y norma de funcionamiento.
- Obtención de indicadores de acciones de participación ciudadana que han realizado otras áreas y el Sector Público Insular del Cabildo Insular de Tenerife.
- Información y asesoramiento en materia de participación ciudadana y activación del tejido asociativo a los ayuntamientos de menos de 20.000 habitantes.
- I Jornadas Insulares de Experiencias Participativas: Nuevas oportunidades para la participación, aprendizaje desde la pandemia.
- Estudio, diseño y creatividad de la marca y distribución de elementos de visibilización del Área de Acción Social, Participación Ciudadana y Diversidad.
- Integración de acciones de comunicación y difusión en los proyectos específicos desarrollados por el Área.

Proyecto 4.3 Datos abiertos y reutilización de activos

Actuaciones

- Adjudicación del contrato del servicio de desarrollo, gestión, mantenimiento, evolución y difusión del portal de datos abiertos Open Data Tenerife.
- Elaboración del Plan de formación del proyecto.
- Elaboración del Plan de comunicación del proyecto.
- Elaboración del Plan de revisión y curación de datos.
- Definición de la estructura de la información (metadatos) del Portal.
- Enfoque de la solución del portal de datos abiertos y su arquitectura.
- Elaboración del catálogo de indicadores (KPIs) y acuerdos de nivel de servicio (ANS) del proyecto.
- Diseño gráfico global del portal de datos abiertos.
- Análisis funcional y diseño técnico.

Proyecto 4.4 Ética pública y Buen Gobierno

Actuaciones

- Análisis previo y evaluación de la situación actual en las organizaciones.
- Borrador de los documentos que definen los valores, principios, estrategias compartidas y participativas, configurando un espacio común en materia de Ética Pública, Buen Gobierno y Responsabilidad Social.
- Elaboración del borrador del Plan de Medidas Antifraude para dar respuesta al artículo 6 de la Orden Ministerial HFP/1030/2021, de 29 de septiembre, en el que se establece que toda entidad, decisora o ejecutora, que participe en la ejecución de las medidas del Plan de Recuperación Transformación y Resiliencia deberá disponer de un «Plan de medidas antifraude» que le permita garantizar y declarar que, en su respectivo ámbito de actuación, los fondos correspondientes se han utilizado de conformidad con las normas aplicables.

Proyecto 4.5 Laboratorio de Innovación Pública de Tenerife

Actuaciones

- Formalización del convenio específico de cooperación entre el Cabildo Insular de Tenerife, la Universidad de La Laguna y la Fundación Canaria General de la Universidad de La Laguna para la puesta en marcha y desarrollo del Laboratorio de Innovación Pública.
- Adenda de adhesión del Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria (IASS) al Convenio específico de cooperación para la puesta en marcha del Laboratorio de Innovación Pública de Tenerife, suscrito entre el Cabildo Insular de Tenerife, la Universidad de La Laguna y la Fundación Canaria General Universidad de La Laguna.

Línea 5: Dirección por objetivos

Proyecto 5.2 Sistemas de información geográfica

Actuaciones

- Formalización del Convenio SITCAN 2021-2024 (GRAFCAN).
- Encargo con SINPROMI para la 3ª Fase del Mapa de Accesibilidad (2021-2022)
- Encargo a la empresa pública GRAFCAN para el control de calidad, análisis, difusión, integración y definición de requisitos de una APP para dispositivos móviles de los datos espaciales de accesibilidad producidos por SINPROMI.

Proyecto 5.3 Metodología de planificación

Actuaciones

- Seguimiento de la licitación de la contratación del Soporte Técnico y Funcional para la elaboración y seguimiento de la estrategia de desarrollo sostenible (Agenda 2030) del Cabildo Insular de Tenerife y su Plan de Acción Plurianual.

Proyecto 5.5 Plan normativo y de contratación

Actuaciones

- Implantación de una herramienta informática para la recogida y análisis de la información asociada al Plan de Contratación.
- Solicitud de información sobre expedientes de contratación a iniciar en 2021 a los servicios gestores.
- Aprobación del Plan Anual de Contratación en CGI el 4 de mayo del 2021 y su correspondiente publicación en la Plataforma de Contratación del Sector Público, en el Portal de Transparencia de Cabildo de Tenerife y en el BOP del 19 de mayo de 2021.
- Análisis de resultados de la ejecución del plan y propuestas de mejora que continuará en el 2022.

Proyecto 5.6 Dirección participativa por objetivos

Actuaciones

- Adjudicación del contrato para el establecimiento de una metodología de dirección por objetivos.
- Elaboración de una metodología de dirección por objetivos que permeará a todos los niveles, que deberá tener su correspondencia con la gestión por proyectos y desarrollo de la actividad de la institución.

Línea 6: Innovación organizativa

Proyecto 6.1 Gestión de proyectos

Actuaciones

- Contrato menor para la puesta en marcha de una Oficina de Gestión de Proyectos.
- Evaluación Anual de los proyectos del 2020 del Plan de Modernización.
- Elaboración del Plan Anual de Proyectos 2021 del Plan de Modernización.
- Elaboración de las Actas de Constitución de los Proyectos (ACP) del 2021 del Plan de Modernización.
- Elaboración parcial de los Planes de Gestión de Proyectos (PGP) del 2021 del Plan de Modernización.
- Definición y comienzo de la implantación de la metodología de gestión de proyectos y de las herramientas asociadas, tanto en la gestión del Plan de Modernización como en la gestión de proyectos en varias áreas.
- Preparación de la contratación de una Oficina de Gestión de Proyectos para apoyar en el Plan de modernización durante toda su vigencia.

Proyecto 6.2.1 Planificación de las estructuras organizativas

Actuaciones

- Inicio del volcado inicial de la información existente.
- Planificación y organización inicial de los trabajos para el análisis del proyecto.
- Borrador de la ficha de descripción de puestos.

Proyecto 6.3 Comunicación y colaboración interna

Actuaciones

- Proceso participativo para el Plan de teletrabajo. Inicio de un proceso participativo para la elaboración del modelo de teletrabajo del Cabildo.
- Servicio de Suscripciones de cuentas de correo electrónico y ofimática proporcionados en la nube mediante la modalidad de Software as a Service (SaaS).
- Servicio de migración de cuentas de correo electrónico actual al servicio en la nube.
- Boletín Informativo Interno del Cabildo Insular de Tenerife, dirigido a todo el personal de la institución. A través de este boletín digital e interactivo de publicación mensual se puede acceder a información de interés por su actualidad, al tiempo que se ofrece una visión del funcionamiento de la institución y del trabajo del personal, contado en primera persona por quienes lo desempeñan diariamente.
- Análisis y propuestas de mejoras de la comunicación interna corporativa:
 - Propuesta inicial de entorno colaborativo.
 - Propuesta inicial para espacio soporte gestión del conocimiento.
 - Propuesta inicial para la mejora de los servicios al personal en herramientas corporativas de gestión de RRHH.
 - Propuestas de Mejora de la Intranet.

Proyecto 6.4 Buenas prácticas y mentorización

Actuaciones

- Propuesta de Programa de Buenas Prácticas corporativas.
- Propuesta de Programa de Mentoring.
- Propuesta de Programa de Intercambio de Valores.
- Propuesta de implantación Lema.

Línea 7: Gestión del talento

Proyecto 7.1 Gestión por competencias

Actuaciones

- Búsqueda y análisis de información sobre sistemas de gestión por competencias de otras administraciones.
- Análisis de los puestos de trabajo de las Jefaturas de Servicio en el contexto del estudio de su forma de provisión que se está llevando a cabo.
- Análisis, estudio y borrador de propuesta de competencias genéricas comunes de los puestos de Jefatura de Servicio.
- Borrador de formato de descripción de competencias.
- Recopilación de información para el diseño de un modelo de descripción de puestos.
- Propuesta de desarrollo de aplicación informática para el análisis y descripción de puestos (en presupuesto). Estudio de posibles funcionalidades y repercusión sobre la gestión por competencias.

Proyecto 7.3 Plan de formación

Actuaciones

- Elaboración y aprobación del Plan Anual de Formación 2021 del Cabildo Insular de Tenerife en Consejo de Gobierno Insular el 6 de abril del 2021.
- Análisis y desarrollo parcial de un módulo de formación en META4.
- Capacitación de los formadores ONLINE: Se llevaron a cabo ediciones para conocer y aplicar el uso del programa Teams en la celebración de acciones formativas.
- Observaciones y benchmarking en otras AAPP sobre políticas, herramientas y planes de formación online. Ha habido comunicación con el Departamento de formación de la Diputación de Alicante, para transferir información relativa a la celebración de determinados cursos, así como el uso de herramientas de teletrabajo, y otros aspectos, de la gestión formativa. La información proporcionada ha servido para la toma de decisiones en la actividad de la Unidad de formación de la Corporación.

Proyecto 7.4 Teletrabajo

Actuaciones

- Aprobación inicial del Reglamento del Teletrabajo del Cabildo Insular de Tenerife el 28 de septiembre del 2021.

Proyecto 7.5 Planificación estratégica de la gestión de RRHH

Actuaciones

- Diagnóstico de situación en el que se han incluido las aportaciones que el personal ha realizado en los procesos participativos realizados recientemente, como son el Plan de Modernización y el proceso para la regulación del Teletrabajo.

Línea 8: Cooperación interadministrativa

Proyecto 8.1.1 Modernización municipal

Actuaciones

- Aprobación y adhesiones al Plan de Modernización Municipal 2021.
- Estudio y preparación de licitaciones para el arranque de la plataforma de virtualización para los ayuntamientos (P21.1A).
- Apoyo en la ejecución de 15 ramales de acceso de ayuntamientos con la red de autoprestación del Cabildo (proyectos P20.6 y P21.6A).
- Implantación y funcionamiento del centro virtual de operaciones de seguridad (vSOC) del Cabildo, y preparación y auditoría de certificación con el ENS, con cobertura sobre los 5 ayuntamientos de menor población de Tenerife (P20.8).
- Contratación del suministro y entrega de equipamiento de red a los ayuntamientos para facilitar su conexión con la red de autoprestación (P21.6B).
- Realización de auditorías de cumplimiento RGPD y ENS sobre 14 ayuntamientos (P21.3A).
- Constitución e inicio de funcionamiento del Marco de gobernanza insular de seguridad de la información para agilizar la adecuación de los ayuntamientos con el Esquema Nacional de Seguridad (P21.3B).
- Preparación de la contratación de los servicios de consultoría necesarios para el análisis de la gestión de personal y nóminas, situación en administración electrónica y estudio sobre archivo electrónico (P21.4).
- Preparación e impartición de acciones formativas en ciberseguridad, ofimática y firma electrónica (P21.5)
- Preparación y fase participativa del plan de modernización municipal 2022.

Indicadores

Indicador	Valor 2020	Valor 2021	Diferencia 2020 vs 2021
Presupuesto del plan anual de modernización municipal	1.197.000,00 €	1.281.836,45 €	+7%

Proyecto 8.1.2 Oficina de Asistencia Integral a los Municipios

Actuaciones

- Creación de la Oficina de Asistencia Integral a los Municipios acordada en Consejo de Gobierno Insular el 30 de Junio del 2020.
- Aprobación definitiva del Reglamento de Asistencia Integral a los Municipios publicado en el BOP el 16 de abril del 2021.
- Creación de procedimientos de asistencia a los municipios en la sede electrónica.
- Visibilización de la Oficina de Asistencia Integral a los municipios en el portal web del Cabildo de Tenerife.
- Inicio de la prestación de la asistencia a los municipios: elaboración de convenios con ayuntamientos y comienzo con las relaciones.

Proyecto 8.2.1 Modernización del Sector Público Insular

Actuaciones

- Borrador del convenio de colaboración con las Entidades del Sector Público Insular.
- Versión inicial del catálogo de servicios TIC.
- Análisis inicial de los cambios para adaptar el uso de los servicios TIC (aplicaciones e infraestructuras) del Cabildo Insular de Tenerife.

Proyecto 8.2.2 Cuadro de Mando Integral en el Sector Público Insular

Actuaciones

- Adjudicación de un contrato menor de consultoría de dinamización para el desarrollo de talleres con el conjunto del Sector Público Insular.
- Celebración (junio de 2021) de dos ediciones de tres talleres para la definición del Cuadro de Mando Integral del Sector Público Insular, con asistencia de la práctica totalidad de Entidades Dependientes, así como los Servicios horizontales y verticales del Cabildo que se relacionan con las mismas.
- Desarrollo colaborativo del Plan Estratégico del Sector Público Insular, resultado de los talleres.
- Adjudicación de un contrato menor de consultoría OPM.
- Configuración de grupos focales de desarrollo del Portfolio.
- Elaboración del documento de licitación para la contratación de la Plataforma de software de Gestión del Sector Público (GESPI).

Proyecto 8.3 Cooperación con Cabildos

Actuaciones

- Creación de la Comisión de Modernización de la FECAI.
- Creación de la Comisión de Recursos Humanos y Contratación Administrativa.
- Prórroga del convenio de colaboración interinsular en materia de RRHH promovido por la FECAI acordado por el CGI el 15 de junio del 2021.
- Trabajo conjunto en la licitación del Acuerdo marco de prestación de servicios de consultoría de negocio y legal, y consultoría y desarrollo de proyectos en tic, sociedad de la información y territorios inteligentes.
- Adhesiones de los Cabildos a los Acuerdos marco de Software, Ordenadores y Servicios Postales, tramitados por el Cabildo de Tenerife.
- Manifestación de interés conjunta de los Cabildos Insulares a la FEMP sobre las actuaciones subvencionables del programa de inversión 3 del componente 11: Transformación Digital y modernización, del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (PRTR).
- Propuesta de datos a intermediar con el Gobierno de Canarias consensuada en el marco de la Federación Canaria de Islas (FECAI).
- Propuesta de datos a intermediar con las universidades canarias, consensuada en el marco de la FECAI.

Proyecto 8.4 Cooperación con el Gobierno de Canarias

Actuaciones

- Convenio específico de cooperación estadística entre el Instituto Canario de Estadística (ISTAC) y el Cabildo Insular de Tenerife en el diseño, elaboración y difusión de indicadores de contexto, estratégicos y de impacto requeridos para el seguimiento de la planificación estratégica insular. Publicado el 10 de junio del 2021 y suscrito con fecha de 19 de mayo del 2021.
- Prórroga del Convenio de Cooperación entre la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, a través de la Consejería de Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad, y esta Corporación Insular para el uso compartido de listas de reserva para el nombramiento de personal funcionario interino y estatutario temporal, así como para la contratación de personal laboral temporal, para su ratificación. Publicado en el BOC el 24 de noviembre del 2021 y suscrito con fecha 10 de noviembre del 2021.
- Convenio de cesión de software para la reutilización de algunas soluciones informáticas de la CCAA de Canarias.
- Convenio de cooperación de la Red Canaria de Gobierno Abierto.

Proyecto 8.5 Cooperación con otras Administraciones Públicas

Actuaciones

- Adenda al convenio con el CCN en materia de ciberseguridad. Incluye la creación de un Centro de Operaciones de Seguridad para el Cabildo y los 17 ayuntamientos de menos de 20.000 habitantes.
- Convenios de prácticas formativas para estudiantado varias Universidades a nivel nacional: 14 Universidades Públicas (entre ellas la ULL de mayor impacto en ejecución), así como 9 universidades privadas.

Prioridades de los proyectos y proyectos con retraso

Durante la ejecución de los proyectos del Plan Anual 2021 del Plan de Modernización se han priorizado los proyectos de mayor impacto directo en los servicios a la ciudadanía, frente a los proyectos que tienen un impacto relativo o indirecto.

Los proyectos siguientes no se iniciaron por diversas causas:

- Proyecto 2.5 Control interno: Este proyecto se vio afectado por la jubilación del anterior Intervención, lo que aconsejó retrasar el inicio del mismo hasta el 2022 y la plena incorporación del nuevo Interventor.
- Proyecto 2.6 Asesoría jurídica: Este proyecto se ha retrasado debido a la carta de trabajo y las prioridades de la Asesoría Jurídica, por lo que se ha planificado para el año 2022.
- Proyecto 6.2.2 Planificación de los espacios: Este proyecto se ha retrasado por aplicación del criterio de dar prioridad a los proyectos que impactan directamente en los servicios a la ciudadanía y se replanifica para 2022.

El proyecto 5.3 Metodología de planificación se ha retrasado debido al retraso en la tramitación del contrato necesario para su ejecución. Ya se ha adjudicado y se está ejecutando.

El proyecto 2.3.1 Lenguaje y comunicación clara se ha retrasado y se ha incluido como proyecto del Laboratorio de Innovación Pública de Tenerife, que ya se encuentra en ejecución.

Los siguientes proyectos se han retrasado en su ejecución debido a que es necesario contar con contratación externa. Ya se ha adjudicado el acuerdo marco y se están tramitando los contratos basados:

- Proyecto 3.1.1 Portales de Internet
- Proyecto 3.1.2 App de ciudadanía
- Proyecto 3.2.1 Sede electrónica
- Proyecto 3.2.4 Gestión electrónica de la representación
- Proyecto 3.2.6 Publicación electrónica de anuncios
- Proyecto 3.9.1 Entorno microinformático

4. Propuestas de mejora y/o modificación

El ejercicio de evaluación realizado en el marco de este Informe Anual de Resultados 2021 permite recoger de primera mano cuestiones que permiten **retroalimentar la mejora continua del Plan de Modernización**, en la medida en que ayuda a completar y reorientar las actuaciones para un mejor cumplimiento de sus objetivos estratégicos.

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

Empoderar a los jefes de proyecto

El primer paso para una correcta gestión de un proyecto es el de identificar a todos los jefes de proyectos del Plan de Modernización al inicio de la planificación. Cada proyecto debe tener un único líder de proyecto y será el encargado de planificar, ejecutar y monitorear las acciones que forman parte del mismo.

Definir el equipo de trabajo del proyecto completo

En la fase de planificación, a principios de año, el jefe de proyecto define el equipo del proyecto en función de las necesidades del mismo. Si se conoce, se identificarán exactamente las personas que participarán en el proyecto y sus responsabilidades. Además, en esa fase se le debe asignar cada actuación con la persona responsable de su ejecución.

Ámbito holístico del proyecto

Se recalca la importancia de disponer de un ámbito holístico de los proyectos a nivel de Cabildo de Tenerife. No enfocándose exclusivamente a actuaciones propia del servicio al que pertenece el jefe de proyecto.

Potenciar el uso de las herramientas de gestión de proyectos

En septiembre del 2021 se llevaron a cabo sesiones formativas sobre metodología y herramientas de gestión de proyectos.

Es necesario continuar con estas sesiones formativas, tras la fase de planificación de los proyectos, para dotar a los jefes y equipos de proyectos del conocimiento requerido para aplicar la metodología y el uso de las herramientas en la gestión de los proyectos. Se deberá diferenciar dos niveles de formación, básico y avanzado, según el perfil del usuario.

Mejorar la metodología de gestión de proyecto y el soporte tecnológico

En el 2021 se definió una primera versión de la metodología de gestión de proyectos en el ámbito del Plan de Modernización basada en la metodología PM², desarrollada y respaldada por la Comisión Europea y adaptada a las necesidades de las instituciones de la UE y de las Administraciones Públicas.

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

En relación a los proyectos definidos en el Plan Anual 2021 se exponen las siguientes modificaciones:

Retrasar el inicio del proyecto P2.5 Control interno

Por las causas indicadas en el apartado anterior.

Renombrar el proyecto P2.5 Control interno por Sistema de gestión económica y financiera del Cabildo de Tenerife

Se propone el cambio de denominación del proyecto para adaptarlo al nuevo alcance previsto para el mismo.

Retrasar el inicio del proyecto P2.6 Asesoría Jurídica

Por falta de recursos internos, no fue posible ejecutar la mayor parte de este proyecto. Se planificará para el próximo año.

División de proyectos P5.5 Plan normativo y de contratación

El en 2022 el proyecto “P5.5 Plan normativo y de contratación” se dividirá en dos subproyectos “P5.5.1 Plan de contratación” y “P5.5.2 Plan normativo” ya que tienen distinto ámbito con diferentes jefes de proyectos. En el 2021 sólo se ejecutó el referido al Plan de contratación.

Retrasar el inicio del proyecto P6.2.2 Planificación de los espacios

Por falta de recursos internos no fue posible ejecutar la mayor parte de este proyecto. Se planificará para el próximo año.

En relación a los indicadores de alto nivel para medir el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Plan de Modernización se propone la siguiente modificación:

Replanteo del indicador % de procedimientos con medidas de simplificación

Se cambia el indicador “% de procedimientos con medidas de simplificación” por “Nº de procedimientos con medidas de simplificación” para que muestre un valor más representativo.