



Programa de Innovación y Transformación Digital



PROGRAMA DE INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL



ÍNDICE

Introducción.

Programa de Innovación y Transformación Digital. Marco para su definición.

Plan de Modernización del Cabildo Insular de Tenerife. Referente estratégico y metodológico.

Programa de Innovación y Transformación Digital.

Marco de actuación.

Finalidad y objetivos.

Contenido.

Metodología.

Coordinación y seguimiento.

ANEXO I: Proyectos y objetivos específicos.

ANEXO II: Reuniones en el IASS de valoración de proyectos.

ANEXO III: Cronograma de ejecución de proyectos.

ANEXO IV: Previsiones presupuestarias.

ANEXO V: Proceso participativo.

ANEXO VI: Alineación con objetivos.

ANEXO VII: Indicadores generales del PlyTD.

Introducción

Las sociedades actuales se encuentran inmersas en un contexto donde la complejidad se convierte en uno de los factores que permiten su conceptualización y evolución. El desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación, el fenómeno de la globalización, las tendencias demográficas y el entramado de culturas y economías son algunos de los factores que lo caracterizan y que justifican la necesidad de tener en cuenta la diversidad y la heterogeneidad, como uno de los enfoques a interiorizar en las agendas de gobierno y en el desarrollo de las distintas políticas públicas.

Son razones que exigen la superación de sistemas tradicionales de gestión configurando un nuevo modelo relacional, potenciando los instrumentos de cooperación, asumiendo una posición receptiva a los cambios y afrontado, con responsabilidad, el desarrollo de la acción pública a través de un modelo de gobernanza entendido, de manera muy sucinta, como un conjunto de interacciones sociales dirigidas a los resolver los problemas de la sociedad.

Se requiere, asimismo, liderazgo en el ejercicio de actividad

gubernamental, colaboración e interacción y un enfoque de diseño e implementación de políticas públicas en red, debido a que en un contexto de interdependencias constantes y múltiples es preciso avanzar en posiciones institucionales inclusivas, transversales, equitativas y consensuadas que permitan un trabajo colaborativo y compartido. Es un modelo que requiere capacidades institucionales en aras de garantizar una gestión integrada, que tenga como objetivo fortalecer la confianza en las instituciones, en la calidad de sus servicios y en sus decisiones.

Este modelo integrador se conforma como una de las respuestas al cambio de paradigma en la gestión pública, que necesita adaptarse y actuar en un entorno en constante adaptación a situaciones que precisan diagnosticar sus causas, analizar y evaluar sus efectos y, consecuentemente, diseñar y aplicar medidas para su superación, con estrategias flexibles y sostenibles. La información y la gestión eficiente de los datos se convierten, desde este enfoque, en un factor clave para la adopción de decisiones coherentes y apropiadas que permitan alcanzar los resultados previstos.

Es indudable que, junto a lo anterior, el valor añadido desde

lo público se manifiesta cuando la transparencia y la evaluación de los servicios forman parte de su razón de ser y cuando la agilidad y la eficiencia, bajo criterios de buena administración, se convierten en principios básicos que sustentan su actividad. Son aspectos generadores de legitimidad y de valor social que contribuyen a reconstruir confianzas y fomentar la corresponsabilidad permanente en la gestación y cuidado de los bienes democráticos.

Por otro lado, nos encontramos ante un proceso de diferenciación que requiere adaptación y proximidad a las situaciones donde las instituciones públicas tienen la responsabilidad de actuar con capacidad para dar respuesta efectiva a los problemas surgidos. Es necesario modificar posiciones institucionales y prácticas de gestión que se encuentran superadas ante la necesidad de modernizar o transformar los procesos, así como las formas y los modos de prestación de los servicios públicos.

Los problemas relacionados con la escasa cultura de la anticipación, la necesidad de incorporar la flexibilidad como principio para adaptarse a situaciones de incertidumbre, los vinculados a la gestión burocrática y a la utilización inteligente de los datos, conjuntamente con la

disponibilidad de personal con mayor cualificación, son algunas de las debilidades institucionales que evidencian la necesidad de transformar lo público.

Efectivamente, en la actualidad, la crisis pone de manifiesto la necesidad de adaptar los estilos de liderazgo institucional, con capacidades para innovar en los modos de prestación de los servicios, potenciando el aprendizaje colectivo, así como el talento para generar alianzas, la cooperación mutua y el desarrollo de procesos de gestión compartidos. Todo ello, a través de una gestión pública basada en datos, como elemento clave para actuar con rigor y consistencia en la implementación de las políticas públicas, con vocación de servicio y con la responsabilidad de rendir cuentas y estar sometido a la valoración y el escrutinio de la sociedad.

Sin capacidad institucional no se consigue una auténtica transformación en el desarrollo de los planes y programas de gobierno. Promover el cambio es una necesidad que debe afrontarse desde el conocimiento sobre los principios, valores y fines de la acción pública y con la responsabilidad que requiere desenvolverse en un contexto dinámico en el que la participación y la implicación colectiva se

configuran como elementos básicos.

Acometer un proceso que impulse un modelo organizativo flexible y una planificación que aproveche las oportunidades, consolide las fortalezas, reduzca las amenazas y priorice la superación de las debilidades, exige capacidades de liderazgo y el compromiso permanente en garantizar el funcionamiento óptimo de los servicios públicos, con respuestas eficaces a los problemas existentes y dando alternativas posibles y viables a situaciones complejas que consigan generar confianza en las instituciones.

Esta flexibilidad o capacidad de adaptación a las circunstancias que pueden afectar al desarrollo de determinadas políticas públicas y a sus procesos, con las consiguientes medidas de reorientación, se deben afrontar con la voluntad de gestionar y superar limitaciones o resistencias que impidan el «cambio de rumbo», promoviendo la innovación en los modelos, sistemas y prácticas y su congruencia con los fines y objetivos a alcanzar en cada situación.

En definitiva, un entorno institucional donde la complejidad es cada vez más creciente, las demandas ciudadanas se diversifican y se formulan desde contextos socioeconómicos y

culturales dinámicos y cambiantes, requiere una gestión pública capaz, eficaz, transparente y solvente. Hay que ser conscientes, además, que los cambios no se producen sólo con la aprobación de un marco normativo que establezca principios y criterios para la modernización o transformación del sector público, o que establezcan nuevas modalidades de gestión, de gobernanza o de desempeño. No es suficiente.

Es preciso afrontar el desarrollo de modelo de gestión que permita el fortalecimiento institucional y el desarrollo de procesos que mejoren la actuación de la Administración y, consecuentemente, se incremente la confianza ciudadana y la legitimidad de la acción pública.

NUEVO MODELO DE GESTIÓN

FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

Cooperación: sistema relacional, consolidación de alianzas y gestión de redes.

Liderazgo.

Estrategias flexibles, integradas y sostenibles.

Información y gestión eficiente de los datos.

Principios informadores

Calidad de los servicios. Transparencia y evaluación.

Proximidad. Respuestas diferenciadas y coherentes con la diversidad.

Transformación e innovación.

Defensa de los principios y valores públicos.

Profesionalidad, implicación y desempeño eficaz de las responsabilidades públicas.

Programa de Innovación y Transformación Digital. Marco para su definición.

Según lo expuesto en la Ley 16/2019, de 2 de mayo, de Servicios Sociales de Canarias, se han venido experimentando una serie de cambios que han impulsado la introducción de nuevos modelos de atención en los servicios sociales, los cuales tienen su origen en el dinamismo del sector, las demandas sociales y la marcada voluntad política de atender las mismas.

Ello requiere el desarrollo de modelos de atención transversales, más eficaces y eficientes, orientados a dar respuestas globales, permitiendo una atención más personalizada y ajustada a las necesidades particulares, donde las organizaciones públicas deben actuar a través de un modelo organizativo capaz, solvente y sólido.

Los objetivos de los sistemas públicos de servicios sociales inciden en la necesidad de contar con mecanismos que permitan afrontar los problemas y riesgos de

vulnerabilidad y desprotección en cada momento y situación, junto a la consolidación de espacios que faciliten:

La cohesión.

La solidaridad.

La igualdad.

La inclusión y el bienestar.

La diversidad y el respeto a la diferencia.

La autonomía personal y familiar.

La creación de redes y la responsabilidad social.

Son principios rectores que el sistema público de servicios sociales debe alcanzar y garantizar, a través de una estrategia innovadora, compartida, motivadora y realista.

Para ello, los gestores públicos deben asumir y fortalecer los procesos de planificación, dentro de un sistema de gestión que responda a criterios de coherencia, visión transversal y compromiso institucional en la priorización y ejecución de las políticas sociales, basadas en la equidad, integridad, calidad y proximidad.

La razón de ser de una política social es identificar, diseñar e implementar soluciones o respuestas a los problemas sociales actuales, reducir sus efectos y anticiparse a los escenarios o contextos de vulnerabilidad.

En este sentido, tal y como señala en el artículo 7 de la Ley de Servicios Sociales de Canarias, las Administraciones se regirán por criterios de planificación en el desarrollo del sistema público de servicios sociales. Asimismo, promoverán una evaluación continua de sus actuaciones que permitan una planificación coherente, suficiente y sostenible del sistema público de servicios sociales.

Una planificación que, lógicamente, tenga en cuenta el contexto donde se aplican las políticas sociales, utilizando herramientas de información imprescindibles para llevar a cabo el análisis y diagnóstico sobre las características demográficas y su proyección futura (estructura poblacional por edad y género, envejecimiento, natalidad, estructura familiar, evolución de la soledad, patrones de enfermedad, niveles de pobreza, distribución territorial,...) que sirvan de soporte a la priorización y desarrollo de proyectos y acciones de carácter social.

Además, en la definición de los programas de actuación se debe tener presente el marco normativo, así como las orientaciones formuladas desde instituciones y organismos públicos sobre la situación, evolución y tendencias de las políticas sociales y los planes que formulan líneas de intervención en determinados escenarios o contextos.

En ese sentido, el artículo 3 del Tratado de la Unión Europea dispone que ésta tiene como finalidad promover la paz, sus valores y el bienestar de sus pueblos. Y desde la óptica social, se establece en el mencionado artículo que la Unión combatirá la exclusión social y la discriminación y fomentará la justicia y la protección sociales, la igualdad entre mujeres y hombres, la solidaridad entre las generaciones y la protección de los derechos del niño.

El artículo 9 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, señala que en la definición y ejecución de sus políticas y actividades, la Unión ha de tener en cuenta las exigencias relacionadas con la promoción de un nivel de empleo elevado, con la garantía de una protección social adecuada, con la lucha contra la exclusión social y con un nivel elevado de educación, formación y protección de la salud humana.

Por otro lado, la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, proclamada en el Consejo Europeo de Niza el 7 de diciembre de 2000, protege y promueve una serie de principios fundamentales que son esenciales para el modelo social europeo.

Y, finalmente, el Parlamento Europeo, el Consejo y la Comisión proclamaron el pilar europeo de derechos sociales en 2017, en la Cumbre de Gotemburgo. El pilar establece 20 principios clave, integrados en tres capítulos (igualdad de oportunidades y acceso al mercado de trabajo; condiciones de trabajo justas; protección e inclusión social) que se constituyen en orientaciones básicas hacia una Europa social fuerte, justa, inclusiva y llena de oportunidades en el siglo XXI.

El objetivo del pilar europeo de derechos sociales es servir de guía para alcanzar resultados sociales y de empleo eficientes para responder a los desafíos actuales y futuros con el fin de satisfacer las necesidades esenciales de la población, así como para garantizar una mejor regulación y aplicación de los derechos sociales.

Referenciales fundamentales son los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU (ODS) que figuran en la Agenda 2030, con 169 metas de carácter integrado

e indivisible que afectan, entre otras, a la esfera social. Desde esta perspectiva, los objetivos orientados a erradicar la pobreza en todas sus formas, promover el bienestar para todos y todas en todas las edades, alcanzar la igualdad entre los géneros y reducir las desigualdades, deben constituirse en los ejes que deben inspirar y justificar los planes y proyectos en este ámbito de intervención y de responsabilidad pública.

Los ODS se conforman como guía para llevar a cabo una actuación de alcance mundial a nivel colectivo hasta el 2030. Su dimensión social se sitúa en el centro de la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible. Los ODS y las metas con mayor carácter social son aquellos que se relacionan con la salud, la alimentación, la nutrición, la educación, la cultura, el deporte, la prevención de la violencia, el empleo, la empleabilidad (incluyendo la formación profesional), la protección social (incluyendo la asistencia social y la seguridad social), los asentamientos humanos, la vivienda y los servicios básicos (agua, saneamiento, electricidad y transporte de personas).

Asimismo, el Plan estatal de Recuperación, Transformación y Resiliencia, contiene un conjunto de actuaciones e incorporan una

agenda de inversiones y reformas estructurales que se interrelacionan y retroalimentan para lograr cuatro objetivos transversales: avanzar hacia una España más verde, más digital, más cohesionada desde el punto de vista social y territorial, y más igualitaria.

Destaca el tercer eje que promueve la cohesión social y territorial, mediante el refuerzo del Estado del bienestar, con medidas específicamente orientadas a abordar el reto demográfico y a brindar oportunidades a las próximas generaciones. Asimismo, el cuarto eje se centra en la igualdad de género, especialmente a través de medidas transversales orientadas a elevar la tasa de empleo femenino, a mejorar, fortalecer y reorganizar el sistema de cuidados de larga duración, a elevar el potencial educativo, la igualdad de oportunidades y a reducir la brecha digital.

Los cuatro ejes orientan diez políticas palanca, entre la que se encuentra la denominada “Administración para el siglo XXI” como palanca IV. Como se indica en el citado documento, no es posible abordar una auténtica transformación de la economía y la sociedad sin una Administración pública que actúe como tractor de los cambios tecnológicos, impulsando innovaciones, acompañando al sector privado,

activando a los sectores y creando nuevos modelos de negocio replicables y escalables en el conjunto de la economía.

Asimismo, en la palanca VIII “Nueva economía de los cuidados y política de empleo, su componente 22 “Plan de choque para la economía de los cuidados y refuerzo de las políticas de inclusión” es considerado como uno de los elementos estratégicos del Plan, ante la necesidad de reforzar las políticas de cuidados y, en general, de los servicios sociales, promoviendo su modernización.

Este enfoque de modernización de la Administración es imprescindible para responder de manera eficaz a las necesidades de la ciudadanía, para lo cual es necesario:

- a)** Mejorar el funcionamiento de las organizaciones públicas responsables en el desarrollo de las distintas políticas sociales.
- b)** Impulsar la digitalización de los servicios, la normalización y simplificación de los procesos y procedimientos de gestión, la utilización más racional y eficiente de los recursos disponibles.
- c)** Fortalecer las capacidades institucionales y las competencias profesionales en la prestación de los servicios.

d) Evaluar y dar cuenta de los resultados alcanzados.

e) Actuar comprometidos con la transparencia, la innovación, la defensa de los valores públicos y la sostenibilidad del sistema de servicios sociales.

Tal y como se indica en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, con respecto al señalado componente 22, en cuanto a inversiones y reformas, se deben incorporar actuaciones propias de los procesos de modernización en el ámbito social, como son la simplificación de los procedimientos, el refuerzo de la calidad de los servicios profesionales y la incorporación de programas para la mejora de los sistemas de información y gestión (transformación tecnológica e innovación).

Además se debe apostar por un modelo basado en la integración de redes de cooperación, la creación de espacios que generen conocimiento compartido y la búsqueda de respuestas novedosas y de soluciones eficaces a los nuevos retos sociales. Para ello, la tecnología debe facilitar el análisis de datos y el tratamiento de la información con el propósito de diseñar modelos de intervención y procesos de prevención y atención cada vez más eficientes, conjuntamente con la mejora de la

información sobre la situación de los usuarios del sistema de servicios sociales.

La disposición y estandarización de datos y el desarrollo de un sistema unificado, integrado y accesible de la información permite una mejor planificación y el fortalecimiento de los modelos de intervención colaborativa entre los profesionales de las distintas entidades y organismos, la gestión más eficiente de los recursos y el seguimiento individualizado de las personas integradas en el sistema público de servicios sociales.

Es un planteamiento que requiere abordar procesos de mejora organizativa y modernización administrativa, de simplificación de trámites e impulso de los sistemas de calidad. Todo ello, en el compromiso institucional de incrementar la satisfacción y la confianza ciudadana en los servicios públicos que recibe, mediante el desarrollo de políticas sociales desde una visión integral, con la finalidad de reducir las situaciones que generen exclusión social, impulsar la coordinación, la gobernanza multinivel y la participación, gestionar adecuadamente la diversidad y la complejidad, realizar una utilización eficiente de los recursos disponibles y actuar preservando y garantizando los valores públicos relacionados con las políticas

sociales, como la equidad, la cohesión social o la solidaridad.

En definitiva, como se expone en la Exposición de Motivos de la Ley de Servicios Sociales de Canarias garantizar el ejercicio efectivo del derecho a los servicios sociales implica, necesariamente, la construcción de un sistema público de servicios sociales de responsabilidad pública, moderno, avanzado y garantista.

Plan de Modernización del Cabildo Insular de Tenerife. Referente estratégico y metodológico.

El Plan de Modernización del Cabildo Insular de Tenerife 2020-2023 se configura como un documento eminentemente operativo, reflejo de la voluntad institucional de establecer un conjunto de actuaciones que le permita alcanzar el propósito estratégico definido en el citado documento. Propósito que contempla la misión y la orientación de la institución insular hacia un nuevo modelo de prestación de servicios, al desarrollo de una serie de procesos interrelacionados e integrados (dirección por objetivos), con una orientación al logro de determinados resultados e impactos en su gestión, en particular, en sus relaciones con la ciudadanía (mejora continua de la calidad y gobierno abierto).

El Plan de Modernización se formula teniendo en cuenta una serie de principios fundamentales que son coherentes con el rol y la

responsabilidad que debe presidir la actuación de las Administraciones Públicas, poniendo énfasis en aquellos ámbitos que tienen una incidencia muy significativa en la legitimidad y la confianza de la ciudadanía para la obtención de unos servicios acordes a sus expectativas y demandas.

Transparencia, igualdad, innovación, talento, integridad y colaboración son principios, entre otros, que deben servir de guía para todos los gestores públicos en la definición y desarrollo del conjunto de programas y proyectos que se consideran imprescindibles en cada momento, teniendo en cuenta el contexto y los retos que se deben afrontar.

La ejecución del Plan de Modernización tiene como pauta apostar por un desarrollo dinámico y flexible, teniendo en cuenta los avances que se produzcan en su ejecución, en coherencia con la necesaria adaptación que requiere la evolución y las necesidades de la sociedad en la isla de Tenerife.

Para ello, la aplicación de la metodología de gestión por proyectos permite el desarrollo ordenado del Plan, teniendo como eje transversal el trabajo colaborativo a través del cual se definen y normalizan los objetivos de cada proyecto, las acciones a realizar, las personas responsables,

los límites temporales, los medios o recursos necesarios para alcanzar la meta pretendida, así como los indicadores que permitan medir los resultados alcanzados y las desviaciones producidas.

El Plan de Modernización contempla, en la cúspide de su proceso de planificación, una serie de objetivos estratégicos como

principales palancas para alcanzar su propósito, esto es, promover una Administración a nivel insular, más eficaz, eficiente, ágil y cercana, desde un determinado enfoque y orientada a promover el desarrollo económico, social y sostenible de la isla.

Los 5 objetivos estratégicos son los siguientes:

Cód.	Objetivo estratégico	Descripción
OE1	Mejorar la calidad de los servicios públicos	Disponer de unos servicios públicos de calidad es una de las principales demandas de la sociedad y, por tanto, la mejora de la calidad de los servicios públicos es el objetivo principal del Plan de Modernización.
OE2	Reducir los tiempos de tramitación	Una de las demandas fundamentales de la ciudadanía es la reducción del tiempo de tramitación de los expedientes hasta obtener una respuesta a la solicitud presentada.
OE3	Reducir las cargas administrativas	El acceso a los procedimientos y servicios del Cabildo por parte de la ciudadanía supone un coste para ésta cuantificable económicamente. Este objetivo pretende reducir dichos costes.
OE4	Hacer transparente la actividad del Cabildo	La sociedad tiene derecho a conocer las políticas públicas y la actividad administrativa que se deriva de la misma.
OE5	Fomentar la participación y colaboración	La participación y colaboración de la sociedad tinerfeña en el diseño de las políticas públicas insulares.

Los objetivos estratégicos se estructuran en 8 líneas de actuación relacionadas con la mejora de los servicios públicos, en unos casos, y con la mejora de la administración insular, en otros. Así:

Enfoque u orientación	Línea de actuación
Gobierno abierto	Gobierno abierto Innovación organizativa Cooperación interadministrativa
Excelencia	Dirección por objetivos Gestión del talento Simplificación administrativa
Tecnologías de la información y comunicación (TIC)	Administración electrónica
Calidad	Calidad de los servicios públicos
Planificación estratégica de recursos humanos	Dirección por objetivos Innovación organizativa Gestión de talento

Programa de Innovación y Transformación Digital.

Marco de actuación.

El Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria (IASS) es un Organismo Autónomo dependiente del Cabildo Insular de Tenerife, creado por el Pleno de la Corporación insular, en sesión celebrada el 26 de noviembre de 1999. Como organismo público, actúa con personalidad jurídica propia y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines y objetivos, teniendo en cuenta lo previsto en sus Estatutos y en el resto de normativa aplicable a las entidades de derecho público de esta naturaleza.

El marco legal vigente que otorga al Cabildo Insular de Tenerife las competencias para la organización y gestión de los servicios y programas previstos en los Estatutos del IASS, se derivan de lo dispuesto en el artículo 49 de la Ley 16/2019, de 2 de mayo, de Servicios Sociales de Canarias, destacando las referidas a proveer, organizar y gestionar los servicios especializados que por su naturaleza y características tengan carácter insular o supramunicipal,

conjuntamente con la de crear, dirigir y gestionar los centros y servicios insulares especializados propios, así como los transferidos por la Comunidad Autónoma de Canarias.

Estas competencias se corresponden con los fines esenciales previstos en el artículo 3 de los indicados Estatutos, en cuanto a:

A. La prestación de aquellos servicios sociales y sociosanitarios especializados competencia del Cabildo Insular de Tenerife, que por la complejidad de la acción a desarrollar o por la especial situación del sujeto, requieren Centros tecnificados o con capacidad de residencia temporal o permanente para los usuarios.

B. La dirección y gestión de los Establecimientos propios o delegados de la Administración pública de la Comunidad Autónoma de Canarias al Cabildo Insular de Tenerife, de las siguientes especialidades:

a) Centros de carácter insular o supramunicipal para la acogida de menores en situación de desamparo.

b) Centros residenciales destinados a prestar alojamiento y atención integral, temporal o permanente de personas

mayores, incluidos los Centros residenciales de asistidos.

c) Centros dedicados a la atención y asistencia a personas con deficiencia mental para su habilitación e integración social.

d) Centros residenciales para atención y asistencia permanente a personas con deficiencia mental, profunda o severa.

e) Centros para la prestación de servicios de terapia ocupacional y de ajuste personal y social a minusválidos.

f) Centros de acogida para mujeres en situación de indefensión por sufrir malos tratos o por no contar con el apoyo de terceros para hacer frente a su situación de embarazo.

g) Centros residenciales de atención socio-sanitaria.

C. La prestación de aquellos otros servicios o programas especializados que la Corporación o el propio Instituto estimen necesarios, en el ámbito de las competencias del Cabildo Insular.

El apartado C. anterior habilita al IASS al desarrollo del resto de competencias atribuidas

legalmente a los Cabildos Insulares, según lo dispuesto en el artículo 49 de la Ley de Servicios Sociales de Canarias, en el que incluyen ámbitos diferenciados vinculados, entre otros, con:

a) La planificación que se precisa para la aprobación del mapa de servicios sociales, del plan estratégico insular y la carta insular de servicios sociales.

b) La colaboración en el análisis del sistema público de servicios sociales.

c) La cooperación en la implantación y actualización del sistema único de información y actualización del sistema único de información de los servicios sociales.

d) La coordinación de las prestaciones y servicios de ámbito insular que forman parte del catálogo del sistema público de servicios sociales.

e) La asistencia a los Ayuntamientos de la isla para garantizar el establecimiento y prestación adecuada de los servicios sociales de atención primaria y comunitaria.

f) La cooperación con los Ayuntamientos en la atención integral de las situaciones de riesgo o exclusión social.

Este marco legal se completa con la normativa sobre servicios sociales de carácter sectorial o vinculada a colectivos específicos que, desde el punto de vista competencial, corresponde a los Cabildos insulares su planificación, gestión, supervisión y evaluación. Son servicios, recursos, prestaciones o actividades que se encuentran integradas en el marco funcional, técnico y organizacional del IASS (dependencia, personas mayores y personas con discapacidad, infancia y familia, violencia de género,...).

Finalidad y objetivos.

El acceso de las personas a los servicios y prestaciones del sistema público de servicios sociales, debe efectuarse con garantías de continuidad, de valoración eficiente y adecuada de los itinerarios de atención e intervención atendiendo a las distintas problemáticas, de coordinación y organización integrada, de disposición de instrumentos de valoración, diagnóstico y evaluación comunes, así como de colaboración, ayuda y asistencia recíproca en el ejercicio de las respectivas competencias.

En definitiva, disponer de un sistema público de servicios sociales eficaz, innovador, próximo y capaz de atender a las demandas y retos que la sociedad actual exige como respuesta desde lo público.

Ello requiere una voluntad inequívoca para:

Mejorar los modelos de gestión.

Incorporar sistemas que permitan optimizar y gestionar con mayor solvencia los recursos y servicios públicos.

Incrementar la transparencia y la evaluación como principios de actuación y de generación de conocimiento e información a la ciudadanía.

Introducir la calidad y la excelencia como base para la mejora continua y el incremento de la satisfacción e impacto en los servicios prestados.

Integrar los principios de colaboración, cooperación y participación como ejes que debe sustentar el desarrollo de políticas, proyectos y acciones transversales.

El Programa de Innovación y Transformación Digital (PlyTD), tal y como se indica en el Decreto de la Presidencia núm. 353, de 8 de abril de 2021, se sustenta en los objetivos estratégicos y en las líneas que se establecen en el Plan de Modernización del Cabildo Insular de Tenerife.

Evidentemente, su inserción tiene en cuenta el ámbito de actuación,

los fines y la configuración orgánica y funcional del IASS. Además, los proyectos que integran el PlyTD se han definido luego de un análisis previo, del desarrollo de un proceso de participación y de la priorización de las actuaciones correspondientes.

El enfoque para la definición del PlyTD ha sido aplicar las pautas metodológicas que figuran en el Plan de Modernización, con la realización de concretas acciones vinculadas al análisis del contexto en el que se desenvuelven las políticas socio-sanitarias en la actualidad, los escenarios que se plantean y, en consecuencia, el modelo prestacional y relacional que se considera más adecuado para garantizar la universalidad, la accesibilidad, la respuesta eficiente a la diversidad, la cultura de la gestión responsable y de la información continua y transparente.

Por tanto, el PlyTD desarrolla, a través de los proyectos que lo conforman, un conjunto de acciones coherentes con los objetivos y líneas de actuación del Plan de Modernización del Cabildo, con las adecuaciones y el alcance que se indica en la definición de cada uno de ellos.

Además, se establecen otros proyectos que, con carácter singular, forman parte del ámbito

funcional del IASS y que se consideran prioritarios para avanzar hacia un sistema de gestión y un modelo de prestación que cumpla con los principios y valores propios de las políticas de bienestar social en la actualidad.

Se pretende, a través de los mismos:

- a)** Mejorar el rendimiento institucional, fortaleciendo e impulsando una red de servicios y de recursos que permitan la prestación óptima y satisfactoria de los mismos.
- b)** Definir y/o adaptar el modelo organizacional y de cooperación, en un contexto de multinivel, para la ejecución de unas políticas sociales que logren el impacto al que se aspira en cada momento, lo cual redundará en incrementar la confianza del sistema público de servicios sociales.
- c)** Analizar y actuar sobre las disfunciones o desajustes que impidan el despliegue de los servicios sociales con garantías de accesibilidad, igualdad y efectividad.
- d)** Disponer de instrumentos permanentes para conocer la evolución de las políticas sociales en la isla, las circunstancias que en cada ámbito de intervención limitan su adecuado desarrollo,

el coste de su financiación y las medidas que se deben adoptar para alcanzar una mayor eficiencia y sostenibilidad del sistema.

Contenido.

La definición de los proyectos y el desarrollo de los hitos que lo componen configuran al PlyTD desde un proceso gradual, flexible y en constante adaptación, en función de la existencia de factores o de situaciones que requieran:

la priorización de los proyectos y las acciones correspondientes.

la necesidad de mejorar las capacidades institucionales, organizativas u operativas, para lograr una implementación adecuada del PlyTD y el cumplimiento de los hitos previstos.

las disponibilidades presupuestarias.

El establecimiento y/o fortalecimiento de los instrumentos o espacios de cooperación y gestión en red.

El PlyTD contiene una serie de proyectos que configuran el marco estratégico de planificación del IASS y la guía para el desarrollo integrado y racional de las

medidas y acciones organizativas, presupuestarias y de gestión que se requieran para su implementación y evaluación.

Se formula, además, desde un enfoque de gestión global del sistema insular de servicios sociales, por lo que el conjunto de acciones que conforman los distintos proyectos se aplicarán, en función de su contenido, objetivos y alcance, para la mejora de la calidad y la optimización en la prestación de los servicios y actividades en los distintos centros concertados de este organismo público.

Estos proyectos se vinculan a las distintas líneas de actuación que figuran en el Plan de Modernización del Cabildo, lo que permite garantizar una formulación coherente y una visión integral de este proceso de planificación.

Como cuestión previa, y sin perjuicio de la descripción que figura en el Plan de Modernización, se ha considerado adecuado llevar a cabo una exposición sucinta sobre las normas que disponen u orientan la actuación de las Administraciones Públicas al desarrollo o impulso de cada línea de actuación. Todo ello, sin perjuicio de las referencias a planes específicos de indudable relevancia, que la incorporan como estrategia o área de gestión clave.

LÍNEA DE ACTUACIÓN**Mejora de los servicios públicos**

Objetivo General

Lograr el compromiso con la mejora continua de la calidad de los servicios, fortaleciendo la orientación de servicio a la ciudadanía, bajo una gestión excelente en la prestación de los servicios públicos, con el objetivo de conseguir la máxima satisfacción de las expectativas y necesidades de la sociedad, a través de diversos instrumentos de actuación, entre los que destacan; las evaluaciones de calidad, las cartas de servicios, el tratamiento de quejas y sugerencias, etc.

Justificación

- Principio rector del sistema público de servicios sociales (art. 7.j LSSC¹), para garantizar la existencia de unos estándares mínimos de calidad.
- Derecho de las personas usuarias y, en consecuencia, objetivo prioritario y deber del sistema público de servicios sociales (art. 77.1 LSSC).

¹ Ley 16/2019, de 2 de mayo, de Servicios Sociales de Canarias

L.A.	Línea de actuación	Subprograma	Cód.	Denominación del proyecto
L1	Mejora de los servicios públicos	L1.1 Mejora de los Servicios Públicos de carácter sectorial	L1.1.1	Atención sociosanitaria y discapacidad. Protocolos de atención sociosanitaria.
L1	Mejora de los servicios públicos	L1.1 Mejora de los Servicios Públicos de carácter sectorial	L1.1.2	Atención sociosanitaria y discapacidad. Guía de funcionamiento de centros y servicios sociosanitarios.
L1	Mejora de los servicios públicos	L1.1 Mejora de los Servicios Públicos de carácter sectorial	L1.1.3	Atención sociosanitaria y discapacidad. Procesos de atención sociosanitaria.
L1	Mejora de los servicios públicos	L1.1 Mejora de los Servicios Públicos de carácter sectorial	L1.1.4	Atención social a la infancia y la adolescencia. Promoción de la parentalidad positiva.
L1	Mejora de los servicios públicos	L1.1 Mejora de los Servicios Públicos de carácter sectorial	L1.1.5	Atención social a la infancia y la adolescencia. Garantía y protección del Interés Superior del Menor.
L1	Mejora de los servicios públicos	L1.1 Mejora de los Servicios Públicos de carácter sectorial	L1.1.6	Violencia de género. Evaluación impacto inclusión residencial.
L1	Mejora de los servicios públicos	L1.1 Mejora de los Servicios Públicos de carácter sectorial	L1.1.7	Violencia de género. Protección integral como derecho fundamental.
L1	Mejora de los servicios públicos	L1.1 Mejora de los Servicios Públicos de carácter sectorial	L1.1.8	Violencia de género. Modelo de atención residencial.

L.A.	Línea de actuación	Subprograma	Cód.	Denominación del proyecto
L1	Mejora de los servicios públicos	L1.1 Mejora de los Servicios Públicos de carácter sectorial	L1.1.9	Violencia de género. Redes de integración social.
L1	Mejora de los servicios públicos	L1.1 Mejora de los Servicios Públicos de carácter sectorial	L1.1.10	Gestión de cocinas. Normalización y protocolización.
L1	Mejora de los servicios públicos	L1.2 Sugerencias y quejas	L1.2.1	Sugerencias y quejas. Mejora continua.
L1	Mejora de los servicios públicos	L1.3 Cartas de Servicio	L1.3.1	Sistema público de servicios sociales. Aprobación del catálogo de servicios y prestaciones insulares.
L1	Mejora de los servicios públicos	L1.3 Cartas de Servicio	L1.3.2	Instrumentos de calidad y de mejora continua. Aprobación de Cartas de Servicios o de compromisos.
L1	Mejora de los servicios públicos	L1.4 Atención a la Ciudadanía	L1.4.1	Atención a la ciudadanía. Accesibilidad y mejora del modelo.
L1	Mejora de los servicios públicos	L1.5 Sistemas de gestión de la calidad	L1.5.1	Sistema de gestión de la calidad. Diseño.
L1	Mejora de los servicios públicos	L1.6 Evaluación de la satisfacción de la Ciudadanía	L1.6.1	Sistema de evaluación de la satisfacción ciudadana.

LÍNEA DE ACTUACIÓN	Simplificación Administrativa
Objetivo General	Lograr que la interacción con la ciudadanía, empresas y asociaciones sea lo más sencilla posible, implantando la reducción de cargas administrativas y tiempos de tramitación como una disciplina de mejora continua.
Justificación	<p>Principio informador para garantizar el funcionamiento coordinado e integrado de los niveles de atención - primaria y comunitaria y servicios sociales especializados- del sistema público de servicios sociales (art. 24.4.a LSSC).</p> <p>Principio de actuación de la Administración Pública (art. 3.1 b y d. LRJSP²).</p> <p>Principio informador para la tramitación y resolución de los procedimientos (art. 72 LPACAP³).</p> <p>Requisito para la utilización de aplicaciones y sistemas de información para la instrucción de los procedimientos (art. 75 LPACAP).</p>

² Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público

³ Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas

L.A.	Línea de actuación	Subprograma	Cód.	Denominación del proyecto
L2	Simplificación administrativa	L2.1 Catalogo Procedimientos	L2.1.1	Catálogo de procedimientos. Elaboración, aprobación y actualización. fundamental.

LÍNEA DE ACTUACIÓN	Administración Electrónica
Objetivo General	Aplicar las nuevas tecnologías como medio para mejorar la accesibilidad y facilidad de uso de los servicios públicos digitales, incrementando la eficiencia en el funcionamiento interno.
Justificación	<p>Medio para garantizar las relaciones entre las Administraciones Públicas, así como con sus órganos y entidades vinculadas o dependientes (art. 3.2. LRJSP).</p> <p>Derecho de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas (art. 13 LPACAP).</p> <p>Modo de tramitación de los expedientes administrativos (art. 70 LPACAP).</p> <p>Mejora de la eficiencia administrativa, incremento de la transparencia y la participación, disponibilidad de servicios digitales fácilmente utilizables (RD 203/2021⁴).</p> <p>Orientación a la personalización de los servicios y a la experiencia del usuario (Plan Digitalización de la Administración Pública⁵).</p> <p>Desarrollo de procesos que permitan mejorar las competencias digitales de la ciudadanía y cerrar brechas entre colectivos (Plan España Digital 2025⁶).</p>

⁴ Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.

⁵ https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Estrategias/Estrategia-TIC/Plan-Digitalizacion-AAPP.html

⁶ https://www.lamoncloa.gob.es/presidente/actividades/Documents/2020/230720-Espa%C3%B1aDigital_2025.pdf

L.A.	Línea de actuación	Subprograma	Cód.	Denominación del proyecto
L3	Administración electrónica	L3.1 Seguridad y protección de datos	L3.1.1	Ciberseguridad. Vigilancia y mejora proactiva.
L3	Administración electrónica	L3.1 Seguridad y protección de datos	L3.1.2	Esquema Nacional de Seguridad y Reglamento General de Protección de Datos. Adecuación y cumplimiento.
L3	Administración electrónica	L3.2 Tramitación electrónica	L3.2.1	Sede electrónica. Definición y desarrollo de contenidos.
L3	Administración electrónica	L3.3 Modelo de gestión documental	L3.3.1	Gestión documental y archivo. Diagnóstico y clasificación.
L3	Administración electrónica	L3.4 Gestión electrónica de procedimientos	L3.4.1	Gestión electrónica de procedimientos. Racionalización.
L3	Administración electrónica	L3.4 Gestión electrónica de procedimientos	L3.4.2	Gestión electrónica de procedimientos. Desarrollo de herramientas.
L3	Administración electrónica	L3.5 Infraestructuras tecnológicas	L3.5.1	Equipamiento TIC corporativo y de microinformática. Actuación y mejora.

LÍNEA DE ACTUACIÓN	Gobierno Abierto
Objetivo General	Mejorar los niveles de transparencia y de acceso a la información pública, fortaleciendo los espacios de participación y colaboración, y asegurando la eficiencia e integridad del proceso.
Justificación	<p>Principio básico para generar confianza en los ciudadanos y elemento clave para alcanzar diferentes resultados de política pública en diversos ámbitos.</p> <p>Cultura de gobernanza que promueve los principios de transparencia, integridad, rendición de cuentas y participación de las partes interesadas en apoyo de la democracia y el crecimiento inclusivo (Recomendación OCDE sobre Gobierno Abierto⁷).</p> <p>Eje fundamental de toda acción pública para que la ciudadanía conozca cómo se adoptan las decisiones que les afecten y bajo qué criterios y principios actúan las instituciones públicas (Ley 19/2013⁸, Ley 12/2014⁹, LRJSP, LPACAP).</p>

⁷ <https://www.oecd.org/gov/recomendacion-del-consejo-sobre-gobierno-abierto-141217.pdf>

⁸ Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

⁹ Ley 12/2014, de 26 de diciembre, de transparencia y de acceso a la información pública.

L.A.	Línea de actuación	Subprograma	Cód.	Denominación del proyecto
L4	Gobierno Abierto	L4.1 Transparencia	L4.1.1.	Portal de transparencia. Mejora de la gestión.
L4	Gobierno Abierto	L4.2 Datos abiertos y reutilización de activos	L4.2.1	Datos abiertos y reutilización de activos.

LÍNEA DE ACTUACIÓN	Dirección por objetivos
Objetivo General	Impulsar la aplicación y consolidación de una gestión pública dirigida de forma estratégica para obtener resultados evaluables, asegurando el adecuado desarrollo y evaluación de las políticas públicas.
Justificación	<p>Principio de actuación de las Administraciones Públicas (art. 3.1.g, LRJSP)</p> <p>Modelo para alcanzar una mayor eficacia de las políticas públicas y la eficiencia de los recursos públicos. (Resolución 20 septiembre 2020, sobre implantación sistema simplificado de dirección por objetivos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias¹⁰)</p>

¹⁰ <http://www.gobiernodecanarias.org/boc/2020/204/index.html>

L.A.	Línea de actuación	Subprograma	Cód.	Denominación del proyecto
L5	Dirección por objetivos	L5. 1 Oficina del dato	L5.1.1	Cuadros de mando. Diseño e implementación.
L5	Dirección por objetivos	L5.2 Evaluación de políticas públicas	L5.2.1	Sistema de evaluación de políticas sociales. Diseño.

LÍNEA DE ACTUACIÓN

Innovación organizativa

Objetivo General

Potenciar y desarrollar el capital intelectual de nuestra Administración Pública, con el objetivo de transformar el conocimiento, la información y la experiencia de su personal en valor y beneficios tangibles, evolucionando, asimismo, la estructura organizacional como soporte del desarrollo de nuestra actividad, e incorporando la cooperación interna como elemento fundamental.

Justificación

Principio de organización y funcionamiento para la implantación de un modelo de Buen Gobierno (art. 5 CBGCIT¹¹).

Conjunto de actuaciones que contribuyan a configurar una organización que permita satisfacer el derecho a una buena administración de los asuntos públicos al servicio de los ciudadanos.

Para ello, es preciso disponer de un modelo organizativo que facilite la prestación satisfactoria de los servicios y actividades públicas, adecuando los correspondientes instrumentos de recursos humanos para garantizar la coherencia y la integración del sistema de funcionamiento y gestión del IASS y, de manera paralela, desarrollar herramientas que permitan compartir conocimientos, experiencias, iniciativas y buenas prácticas.

¹¹ Código de Buen Gobierno del Cabildo Insular de Tenerife.

L.A.	Línea de actuación	Subprograma	Cód.	Denominación del proyecto
L6	Innovación organizativa	L6.1 Gestión de proyectos	L6.1.1	Gestión de proyectos. Desarrollo metodológico y aplicación gradual.
L6	Innovación organizativa	L6.2 Planificación de las estructuras organizativas	L6.2.1	Estructuración de los recursos humanos. Adecuación de sus instrumentos de gestión.
L6	Innovación organizativa	L6.3 Comunicación y Colaboración interna	L6.3.1	Comunicación interna. Difusión de contenidos de relevancia institucional.
L6	Innovación organizativa	L6.3 Comunicación y Colaboración interna	L6.3.2	Portal del/de la empleado/a público/a. Orientaciones y contenido.
L6	Innovación organizativa	L6.4 Buenas prácticas y mentorización	L6.4.1	Buenas prácticas de gestión. Iniciativas y estrategias innovadoras y transformadoras.

LÍNEA DE ACTUACIÓN	Gestión del talento
Objetivo General	Mejorar la capacitación y formación del personal y su adaptación a los nuevos requerimientos de los servicios públicos.
Justificación	<p>Promoción de la introducción de mejoras en la gestión de las personas como medida para la implantación de modelo de Buen Gobierno (art. 6.3. CBGCIT).</p> <p>Excelencia como principio que debe guiar la conducta individual del personal y actualización de formación y cualificación como medida para la implantación de modelo de Buen Gobierno (arts. 7.1. y 8.3 CBGCIT).</p> <p>Los procesos de gestión del cambio en las Administraciones Públicas requieren la disposición de perfiles profesionales con competencias y capacidades de gestión acreditadas, en cada momento.</p> <p>El desempeño profesional orientado a satisfacer las necesidades ciudadanas, mediante un ejercicio responsable y solvente de las distintas funciones y cometidos, debe ser un principio de actuación ineludible para la mejora de la gestión pública y de sus resultados.</p>

L.A.	Línea de actuación	Subprograma	Cód.	Denominación del proyecto
L7	Gestión del talento	L7.1 Plan de formación	L7.1.1	Formación continua. Mejora de las competencias y capacidades profesionales.
L7	Gestión del talento	L7.2 Teletrabajo	L7.2.1	Teletrabajo. Regulación e implementación.

LÍNEA DE ACTUACIÓN	Cooperación interadministrativa
Objetivo General	Fomentar y llevar a la práctica una cooperación entre administraciones públicas que genere ahorros, aproveche sinergias, facilite el intercambio de conocimiento, favorezca la interoperabilidad y reutilización de los sistemas y permita una mejor prestación de los servicios públicos.
Justificación	Principio de actuación de las Administraciones Públicas (art. 3.1.k, LRJSP) Fomento de las relaciones entre las distintas Administraciones Públicas, desde una perspectiva de cooperación continua, mediante el desarrollo de proyectos compartidos, la puesta en común de iniciativas y procesos de cambio y modernización, etc.

L.A.	Línea de actuación	Subprograma	Cód.	Denominación del proyecto
L8	Cooperación interadministrativa	L8.1 Cooperación con otras Administraciones Públicas	L8.1.1	Cooperación Institucional. Estrategias y espacios de aprendizaje colectivo.

Junto a los anteriores proyectos se establecen una serie actuaciones singulares, propias del ámbito del sistema público de servicios sociales, que tienen como finalidad completar el marco estratégico, de compromisos de gestión y de resultados a conseguir. Estas actuaciones se integran en una línea de intervención diferenciada denominada “innovación social”, como estrategia que se corresponde con uno de los principios rectores que contempla la Ley de Servicios Sociales de Canarias.

Se trata de proyectos que tienen como finalidad disponer de información precisa para analizar, conocer y reflexionar sobre la situación y evolución del sistema insular de servicios sociales, teniendo en cuenta sus aspectos diferenciadores, tanto desde el punto de vista territorial como en relación a los colectivos que forman parte del mismo.

Paralelamente, en función de cada realidad o contexto se deben promover una serie de acciones e iniciativas que permitan:

- Mejorar la calidad de la prestación de los servicios desde una perspectiva integral, personalizada y continua.
- Optimizar de los recursos disponibles.
- Adoptar medidas preventivas para evitar situaciones de exclusión o limitan el desarrollo de una vida autónoma.

LÍNEA DE ACTUACIÓN**Innovación Social**

Objetivo General

Disponer de información precisa para analizar, conocer y reflexionar sobre la situación y evolución del sistema insular de servicios sociales, tanto desde el punto de vista territorial como en relación a los colectivos que forman parte del mismo, que permita:

Mejorar la calidad de la prestación de los servicios desde una perspectiva integral, personalizada y continua, optimizar de los recursos disponibles, y adoptar medidas preventivas para evitar situaciones de exclusión o limitan el desarrollo de una vida autónoma.

Justificación

Principio rector del sistema público de servicios sociales (art. 7.o LSSC), para garantizar la existencia de unos estándares mínimos de calidad.

Incorporación de la Innovación en la cultura de la organización como medida de organización y funcionamiento para la implantación del modelo de Buen Gobierno (art. 6.3. CBGCIT).

L.A.	Línea de actuación	Subprograma	Cód.	Denominación del proyecto
L9	Innovación social	L9. 1 Innovación social	L9.1.1	Mapa de bienestar social.
L9	Innovación social	L9. 1 Innovación social	L9.1.2	Observatorio de la realidad social.
L9	Innovación social	L9. 1 Innovación social	L9.1.3	Observatorio Insular de la Violencia de Género.
L9	Innovación social	L9. 1 Innovación social	L9.1.4	Iniciativas para la transformación.

Finalmente, es necesario reiterar que uno de los principios configuradores del PIyTD es su desarrollo progresivo, con las adaptaciones o modificaciones pertinentes, en función de los cambios o avances que se produzcan o la necesidad de proceder a su adecuación, en virtud de los resultados alcanzados.

Además, fruto del proceso de interlocución llevado a cabo en los distintos talleres participativos, a continuación se avanzan determinadas líneas de mejora organizacional que formarán parte de este enfoque de incorporación gradual de otras iniciativas o proyectos.

Desarrollar procesos de mejora continua de las competencias profesionales de los empleados y las empleadas del IASS, en función de la asignación de nuevas responsabilidades o la utilización de métodos de trabajo u organizativos que requieran una mayor cualificación en habilidades y destrezas profesionales.

Potenciar las reuniones multidisciplinares y los espacios de comunicación y coordinación de los y las profesionales del IASS, para compartir información, iniciativas, modelos y prácticas que redunden en una prestación de los servicios y el desarrollo de actividades con calidad y solvencia.

Adecuar los protocolos de intervención y los procesos de atención sociosanitaria a las circunstancias, la trayectoria o la evolución personal de cada usuario/a, teniendo en cuenta los recursos y servicios asistenciales existentes en cada momento.

Promover proyectos intergeneracionales, como modelo relacional y de convivencia que permitan fortalecer las relaciones humanas, en un entorno de valores compartidos.

Definir y llevar a cabo iniciativas que mejoren la autonomía y las posibilidades de inserción socio-laboral de determinados colectivos de usuarios/as del sistema público insular de servicios sociales.

Establecer procedimientos de evaluación del desempeño, con la finalidad de reconocer la excelencia en la prestación de los cometidos y las tareas profesionales y su aplicación en otros subsistemas de gestión de recursos humanos (formación, promoción, compensación, etc.).

Disponer de un plan de infraestructuras y equipamientos que permita optimizar la atención y el servicio prestacional a los/ las usuarios/as, así como su diferenciación atendiendo a los distintos perfiles.

Metodología.

Desde el punto de vista metodológico, cada proyecto contendrá la información precisa sobre su justificación, alcance y resultados esperados, los objetivos que se pretenden conseguir y los indicadores que permitan medir y valorar los resultados alcanzados.

El compromiso con la dirección por objetivos es consustancial a un proceso de gestión pública basado en priorizar y ejecutar una serie de actuaciones que se consideran, en el momento de su definición, necesarias para su efectiva realización. Por esta razón, el conjunto de proyectos que conforman el PlyTD y las modificaciones que se adopten como consecuencia de sus avances o resultados deben observar una serie de criterios que lo justifiquen.

Es decir, los proyectos se constituyen como medios para alcanzar unos determinados resultados, fines o metas, teniendo como base la observancia de una serie de elementos que determinan su correcta configuración, pudiendo destacar los siguientes:

Se definen en un marco integral, teniendo en cuenta las distintas políticas, intervenciones o actuaciones que desde el punto de vista competencial o material, corresponde impulsar a la entidad pública.

Son proyectos coherentes con las políticas y los objetivos institucionales, y además con el resto de estrategias que, en su caso, se hayan formalizado y tienen relación con el alcance y contenido de aquéllos.

Se han identificado, por el personal que ha participado en la elaboración de los distintos proyectos, los problemas y sus causas, con la finalidad de acometer un proceso de mejora continua que permita una adecuada solución o respuesta.

Se han tenido en cuenta las limitaciones u oportunidades institucionales para su ejecución.

Las actuaciones programadas son adecuadas para alcanzar los objetivos fijados, teniendo como soporte y garantía para su efectiva realización la identificación de sus hitos relevantes, la temporalidad, las personas responsables, los instrumentos de seguimiento y evaluación, así como la disponibilidad de la financiación necesaria.

Se han determinado, de forma realista, los resultados a alcanzar o el impacto pretendido, así como los posibles riesgos o situaciones que pudieran afectar a su consecución.

En función de la naturaleza del proyecto, se dispone de los

instrumentos o procesos que facilitan la colaboración y la participación en su desarrollo.

Existen mecanismos de coordinación para que los proyectos se desarrollen de forma eficiente y solvente.

Se ha configurado un sistema de comunicación para realizar un seguimiento continuo en la ejecución de cada proyecto, así como para potenciar la transparencia y la evaluación de su gestión y resultados.

Siguiendo lo establecido, con carácter general, para la ejecución del Plan de Modernización del Cabildo y de forma coherente con lo previsto en la Línea de Actuación de Innovación Organizativa, la gestión del PlyTD se realizará aplicando una metodología de gestión por proyectos, definiéndose para cada proyecto:

Ficha de Proyecto: documento que definirá aspectos básicos propios de un acta de constitución de proyectos: requisitos iniciales que satisfacen las necesidades y expectativas de las personas interesadas, así como la/el responsable de su gestión, entre otros aspectos necesarios para su definición y aprobación inicial.

Plan de Gestión del Proyecto (PGP): que contendrá como

mínimo: Objetivos, Entregables, Planificación, Responsabilidades, Costes, Beneficios, Riesgos e Indicadores específicos del proyecto.

Los elementos de apoyo al desarrollo de esta metodología serán desarrollados a su vez a través de implementación del Proyecto L6.1.1 Gestión de proyectos. Desarrollo metodológico y aplicación gradual, que deberán ser como mínimo los siguientes:

Manuales: a través del desarrollo de guías para orientar el uso eficiente de la metodología y las herramientas.

Soporte y apoyo en la definición y ejecución de cada uno de los planes de gestión de proyectos.

Herramientas informáticas de gestión: para el seguimiento del portfolio de proyectos global, o por líneas de actuación, a partir de la definición detallada y seguimiento de cada proyecto dentro de un plan anual.

Determinados proyectos del PlyTD forman parte de iniciativas puestas en marcha y que se formalizan e integran en este documento, conjuntamente con otros definidos a partir de las prioridades analizadas y consensuadas por cada línea de intervención.

En cada proyecto (Anexo I), figuran los objetivos a conseguir en función de su contenido alcance, teniendo en cuenta que, desde una visión transversal y con carácter general, se pretende:

Mejorar el nivel de satisfacción de las personas usuarias en la prestación de servicios sociales.

Promover la transparencia, la participación y la evaluación en los procesos de intervención pública.

Fortalecer el compromiso y la motivación del personal, el esfuerzo por la innovación y la orientación al logro de resultados.

Coordinación y seguimiento.

El cumplimiento de los objetivos e hitos de cada proyecto requiere la formulación de propuestas y la adopción de decisiones que permitan unos resultados satisfactorios en los plazos previstos. Decisiones para:

Garantizar la necesaria coordinación.

La creación de equipos de trabajo.

La disponibilidad de recursos y medios (humanos, tecnológicos y materiales).

Conseguir los objetivos, mediante la colaboración, la participación y la gestión eficaz y eficiente de las tareas asignadas.

Para ello es imprescindible ser conscientes que el valor añadido en lo público se exterioriza, sin duda, en la vocación de servicio y en la solvencia profesional de su capital humano.

Desde esta perspectiva, desde la coordinación del PlyTD se promoverán todas aquellas actuaciones, de naturaleza formativa, de establecimiento de grupos de calidad e innovación, de fortalecimiento de la gestión transversal, de impulso del trabajo en red y de cooperación profesional interadministrativa que permitan consolidar un modelo de funcionamiento y de desempeño más flexible y racional.

Generar espacios de aprendizaje y de conocimiento compartido, utilizar adecuadamente las herramientas tecnológicas para optimizar la gestión, realizar un seguimiento continuo de las actividades, evaluar los resultados alcanzados e incrementar las medidas que promuevan una mayor transparencia, son factores, entre otros, que se tendrán en cuenta para el desarrollo del PlyTD.

Muestra de lo anterior ha sido la realización del proceso

participativo para explicar el alcance y contenido del PlyTD, promover el intercambio de opiniones y valoraciones e incorporar las sugerencias que se han considerado adecuadas para la redacción definitiva del presente documento, lo cual pone de manifiesto la voluntad inequívoca de avanzar desde la corresponsabilidad, la comunicación y la interlocución técnica y profesional, en todo momento (Anexo V). Asimismo, en el Anexo II se indican los encuentros, mesas de trabajo y reuniones que se han llevado a cabo, para analizar, contrastar y concretar los ejes básicos en que se fundamenta el PlyTD.

Finalmente, y a los efectos de garantizar la coordinación y el seguimiento de las acciones que conforman los proyectos del PlyTD, se definen los siguientes actores principales para la gestión del Programa:

Consejo Rector del IASS.

Le corresponde:

Aprobación del Plan de Modernización, así como de las modificaciones del mismo, en su caso.

Conocimiento de los planes anuales de proyectos aprobados por el Comité de Dirección del PlyTD.

Conocimiento del informe anual de seguimiento y evaluación del PlyTD.

Comité de Dirección (CD)

del PlyTD. Le corresponde la dirección ejecutiva del Programa de Innovación y Transformación Digital, con naturaleza de equipo de trabajo y configurándose como el espacio donde se deberán tomar las decisiones estratégicas. Asume, como mínimo, las siguientes funciones:

Impulso, coordinación, seguimiento y evaluación a nivel estratégico del PlyTD.

Elevar las propuestas de modificación del PlyTD al Consejo Rector.

Aprobación de los planes anuales con el detalle de los programas y proyectos a ejecutar durante el ejercicio correspondiente.

Evaluación, adopción de decisiones estratégicas y dación de cuentas al Consejo Rector del informe anual de seguimiento y evaluación del PlyTD, así como de las decisiones acordadas.

Constitución de equipos de trabajo, con la composición que sea necesaria, para el estudio y presentación de informes relacionados con los objetivos del Plan.

El CD se reunirá, con carácter ordinario, como mínimo, cada seis meses y extraordinariamente cuantas veces estime necesario su Presidencia.

Serán miembros del Comité de Dirección:

Presidencia: La persona titular de la Presidencia del IASS.

Vocales:

La persona titular de la Dirección Insular de Innovación, Planificación y Estrategia de la Acción Social.

La persona titular de la Gerencia del IASS.

Secretaria y Vicepresidencia: La persona que designe la Presidencia.

Comité Técnico (CT).

Le corresponde la Dirección Técnica del Plan de Modernización, tendrá la naturaleza de equipo de trabajo y es el espacio donde se deberán tomar las decisiones de carácter táctico operativo. Asume, como mínimo, las siguientes funciones:

Impulso, coordinación y evaluación a nivel táctico de las líneas de actuación y proyectos.

Identificación de los posibles riesgos o desviaciones en la

ejecución de los proyectos y toma de decisiones asociada.

Supervisión de la planificación detallada de las líneas de actuación y proyectos.

Elaboración de la propuesta del plan anual de proyectos y elevación al Comité de Dirección.

Elaboración del informe anual de seguimiento y evaluación y elevación al Comité de Dirección.

Resolución de las cuestiones que en materia de coordinación de las personas o equipos de distintos centros directivos puedan surgir en relación con aspectos de un mismo proyecto.

El CT se reunirá con carácter ordinario, como mínimo, cada tres meses y extraordinariamente cuantas veces estime necesario su Presidencia.

Serán integrantes del Comité Técnico:

Presidencia: La persona titular de la Dirección Insular de Innovación, Planificación y Estrategia de la Acción Social.

Vocales:

La persona titular de la Dirección de la Unidad de Planificación y Evaluación.

La personal titular de la Jefatura de Servicio Técnico Sistemas de Información.

La persona titular de Secretaría Delegada del IASS.

Secretaria y Vicepresidencia:
La persona que designe la Presidencia.

Jefaturas de proyecto (JP).

Por cada proyecto se designará a una persona responsable de su jefatura. Sus funciones principales serán, como mínimo, las siguientes:

La definición del Plan de Gestión del Proyecto.

El seguimiento pormenorizado de la ejecución de cada proyecto.

La propuesta al Comité Técnico de la asignación de los recursos que sean necesarios para cada proyecto.

La resolución de eventuales obstáculos y desviaciones en la ejecución de los proyectos y, en su caso, la propuesta al Comité Técnico la adopción de las medidas necesarias para su resolución.

Consejo Rector



Comité de Dirección



Comité Técnico



Jefaturas de proyecto



ANEXO I

Proyectos y objetivos específicos

MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Proyecto	Objetivos Específicos
L1.1.1 Atención sociosanitaria y discapacidad. Protocolos de atención sociosanitaria.	<p>Definir y normalizar las actuaciones operativas y de gestión en la atención sociosanitaria y su red asistencial.</p> <p>Definir y normalizar los procedimientos de gestión y técnicos vinculados a las distintas líneas de actuación que forman parte de los protocolos de atención sociosanitaria.</p> <p>Garantizar el desarrollo profesional y la prestación de los servicios y actividades, cumpliendo con los criterios, estándares de funcionamiento y tareas que figuran en cada uno de los protocolos de intervención.</p> <p>Promover un desempeño profesional orientado a satisfacer las demandas y necesidades de los usuarios y de las usuarias de los servicios de atención sociosanitaria.</p> <p>Mejorar la seguridad jurídica de las intervenciones profesionales.</p>
L1.1.2 Atención sociosanitaria y discapacidad. Guía de funcionamiento de centros y servicios sociosanitarios.	<p>Elaborar y aprobar el documento que incorpore el modelo de funcionamiento de los centros y la prestación de los servicios sociosanitarios.</p> <p>Estandarizar el funcionamiento ordinario de la gestión de los centros sociosanitarios, bajo criterios de transparencia, calidad y optimización de los recursos disponibles.</p>

<p>L1.1.3 Atención socio sanitaria y discapacidad. Procesos de atención socio sanitaria.</p>	<p>Desarrollar las acciones que permitan definir y documentar los procesos de atención socio sanitaria, atendiendo a los principios de racionalidad, simplificación y mejora continua de los niveles de calidad de los servicios.</p> <p>Incorporar herramientas para la supervisión y evaluación de los servicios y actividades en el ámbito de la atención socio sanitaria.</p>
<p>L1.1.4 Atención social a la infancia y la adolescencia. Promoción de la parentalidad positiva.</p>	<p>Promover la parentalidad positiva en actuaciones y servicios centrados en la infancia, la adolescencia y las familias.</p> <p>Ofrecer el asesoramiento y los apoyos adecuados a las familias para el desarrollo de la parentalidad positiva en el ámbito de la diversidad familiar.</p> <p>Mejorar la práctica profesional del personal que atiende a diversos colectivos de la infancia, la adolescencia y la familia.</p>
<p>L1.1.5 Atención social a la infancia y la adolescencia. Garantía y protección del Interés Superior del Menor.</p>	<p>Generalizar las buenas prácticas participadas desde la sistematicidad en las acciones de todos/as los/as técnicos/os de la Unidad de Infancia y Familia.</p> <p>Redactar la disposición general que determine el régimen jurídico y funcionamiento del órgano participativo y de colaboración institucional para la tramitación de expedientes ante los órganos judiciales correspondientes.</p> <p>Consolidar el Consejo de Adolescentes y su inclusión en la mejora de los instrumentos, protocolos y documentos de la Unidad de Infancia y Familia.</p>

L1.1.6 Violencia de género. Evaluación impacto inclusión residencial.

Estandarizar la calidad de los servicios sociales públicos, incorporando la evaluación de los efectos de las intervenciones realizadas, en los procesos de empoderamiento y recuperación integral.

Evaluar la rentabilidad socioeconómica de nuevos modelos de atención, que ofrezcan respuestas personalizadas desde un enfoque normalizador.

Garantizar la implementación de instrumentos de evaluación cuantitativa y cualitativa de la calidad percibida, durante el desarrollo de los procesos de intervención.

Favorecer la coordinación entre los servicios de la red especializada, y con otros sistemas de protección social.

Mejorar el compromiso y la motivación del personal, al desarrollar otras fórmulas de protección social normalizadoras.

L1.1.7 Violencia de género. Protección integral como derecho fundamental.

Identificar y sistematizar los mecanismos jurídicos y administrativos, que promuevan el acceso a los derechos legalmente reconocidos.

Formalizar cauces de coordinación interinstitucional, para la tramitación de expedientes de defensa de los derechos, mediante la constitución de órganos participados de seguimiento e intervención conjunta.

Normalizar procedimientos de actuación, que contribuyan a visibilizar y abordar la vulneración de los derechos que les asisten, en coordinación con las instancias administrativas y judiciales.

Desarrollar procesos de supervisión de la práctica profesional, mediante el intercambio y sistematización de buena prácticas, en la defensa de los derechos.

<p>L1.1.8 Violencia de género. Modelo de atención residencial.</p>	<p>Definir el modelo de atención y funcionamiento de los centros de acogida temporal, desde un enfoque de mejora continua.</p> <p>Formalizar la estructura y funcionamiento de la red de centros, estableciendo estándares de calidad en la gestión.</p> <p>Redactar y aprobar el régimen jurídico y de funcionamiento de los centros y servicios de acogida temporal.</p>
<p>L1.1.9 Violencia de género. Redes de integración social.</p>	<p>Evaluar el impacto del acceso y el mantenimiento del empleo, en los procesos de recuperación.</p> <p>Identificar y sistematizar buenas prácticas en la garantía del derecho de acceso al empleo, como elemento fundamental de reparación del daño social.</p> <p>Diseñar un distintivo de empresas colaboradoras con la integración laboral de las víctimas de violencia de género, generando herramientas para su difusión, desde un enfoque de transparencia y accesibilidad.</p>
<p>L1.1.10 Gestión de cocinas. Normalización y protocolización.</p>	<p>Mejorar el nivel de calidad de los servicios de gestión de cocinas.</p> <p>Estandarizar los procesos de compras y familias de productos.</p> <p>Protocolizar la gestión de los stocks.</p> <p>Estandarizar la elaboración de los menús, en atención a los perfiles de los usuarios.</p> <p>Implantar y efectuar el seguimiento del manual de riesgos APPCC.</p>

L1.2.1 Sugerencias y quejas. Mejora continua.	Fortalecer un sistema de comunicación permanente que permita a la ciudadanía presentar sugerencias y reclamaciones sobre la gestión del IASS.
	Promover iniciativas y actuaciones concretas de mejora de la gestión, en función de la opinión de los usuarios y de las usuarias de los servicios.
L1.3.1 Sistema público de servicios sociales. Aprobación del catálogo de servicios y prestaciones insulares.	Determinar el conjunto de servicios del sistema público de servicios sociales que corresponde prestar al IASS, en virtud de lo previsto en el catálogo autonómico de servicios y prestaciones.
L1.3.2 Instrumentos de calidad y de mejora continua. Aprobación de Cartas de Servicios o de compromisos.	Definir y comunicar los compromisos de calidad del catálogo de servicios y prestaciones insular. Asumir el compromiso con la mejora permanente y conseguir una mayor eficacia y eficiencia en el desarrollo de la gestión y actividad administrativa.
L1.4.1 Atención a la ciudadanía. Accesibilidad y mejora del modelo.	Mejorar la experiencia de la calidad, accesibilidad y usabilidad recibida por las personas usuarias. Mejorar la eficacia y eficiencia en el modelo de atención ciudadana, incorporando herramientas de mejora y calidad del servicio. Reorientar la atención presencial hacia el modelo de oficina de asistencia en materia de Registros.

L1.5.1 Sistema de gestión de calidad. Diseño.	<p>Diseñar un marco común de gestión de la calidad, adaptable a la pluralidad de servicios prestados a la ciudadanía, y compatible con las prescripciones normativas en materia de servicios sociales y sociosanitarias.</p> <p>Incorporar el enfoque y las técnicas que, en cada momento, promuevan la calidad de los servicios y el desarrollo de actuaciones que permitan la mejora permanente y la incorporación de iniciativas y proyectos innovadores.</p>
L1.6.1 Sistema de evaluación de la satisfacción ciudadana.	Disponer de sistemas normalizados de evaluación sobre la percepción de la satisfacción del funcionamiento del IASS y la calidad de los servicios que presta.

SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

Proyecto	Objetivos Específicos
L2.1.1 Catálogo de procedimientos. Elaboración, aprobación y actualización.	Elaborar, aprobar y actualizar el catálogo de procedimientos del IASS, aplicando los principios de simplificación administrativa, transparencia, gestión electrónica y normalización.

ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

Proyecto	Objetivos Específicos
L3.1.1 Ciberseguridad. Vigilancia y mejora proactiva.	<p data-bbox="539 327 1433 416">Disponer de un servicio especializado en los siguientes aspectos de ciberseguridad:</p> <ul data-bbox="603 472 1326 936" style="list-style-type: none"><li data-bbox="603 472 1326 607">Operación, administración, monitorización, bastionado y documentación de sistemas de información.<li data-bbox="603 663 1390 752">Detección y prevención. Alerta temprana y ciber-vigilancia.<li data-bbox="603 808 1350 853">Gestión de eventos e incidentes de seguridad.<li data-bbox="603 909 1062 954">Gestión de vulnerabilidades. <p data-bbox="539 999 1382 1088">Impartir acciones formativas y de concienciación en materia de ciberseguridad.</p>
L3.1.2 Esquema Nacional de Seguridad y Reglamento General de Protección de Datos. Adecuación y cumplimiento.	<p data-bbox="539 1137 1326 1227">Asegurar el cumplimiento de la normativa sobre protección de datos.</p> <p data-bbox="539 1283 1469 1373">Cumplir con la obligación de disponer de un delegado de protección de datos.</p> <p data-bbox="539 1429 1398 1518">Avanzar en la implantación del Esquema nacional de seguridad.</p> <p data-bbox="539 1574 1369 1664">Proporcionar la formación necesaria en materia de seguridad y protección de datos.</p>

L3.2.1 Sede electrónica. Definición y desarrollo de contenidos.

Proporcionar información sobre los servicios y procedimientos susceptibles de realizar por medios electrónicos.

Asegurar el derecho de la ciudadanía a presentar documentos electrónicos normalizados o solicitudes, escritos o comunicaciones dirigidas a cualquier Administración.

Facilitar, en cualquier momento, el seguimiento por los/las interesados/as de la tramitación de los procedimientos iniciados.

Definir y mejorar los formatos y estándares a los que deben ajustarse los documentos presentados por las personas interesadas.

Desplegar un registro electrónico único, integrado con el gestor de expedientes y que proporcione soporte a todas las vías de tramitación disponibles, tanto internas como las externas.

Desplegar la sede electrónica corporativa, integrada con el registro electrónico y el gestor de expedientes para facilitar la relación de la ciudadanía con el IASS.

Mejorar las notificaciones electrónicas para reducir plazos de tramitación.

Desarrollar acciones formativas dirigidas, especialmente, al personal de atención en la oficina de asistencia en materia de registro.

L3.3.1 Gestión documental y archivo. Diagnóstico y clasificación.

Implementar un modelo de gestión documental.

Garantizar la integridad documental de la producción del IASS.

	<p>Agilizar el acceso con garantías a la documentación disponible.</p> <p>Mejorar las condiciones del archivo físico de documentos preexistentes.</p>
<p>L3.4.1 Gestión electrónica de procedimientos. Racionalización.</p>	<p>Detectar, diagnosticar, analizar y simplificar los procedimientos del IASS.</p> <p>Realizar el diseño de los flujos ya racionalizados de modo con vistas a su implementación en el Gestor de Expedientes Corporativo.</p>
<p>L3.4.2 Gestión electrónica de procedimientos. Desarrollo de herramientas.</p>	<p>Integrar el gestor de expedientes en el registro electrónico corporativo.</p> <p>Integrar el gestor de expedientes con las herramientas de la Administración General del Estado.</p> <p>Incorporar la evolución de las distintas aplicaciones de gestión complementarias: gestión económico-financiera, secretaría, gestión patrimonial y control interno, entre otras.</p> <p>Disponer de un servicio de soporte y mantenimiento integral de todas las plataformas.</p>
<p>L3.5.1 Equipamiento TIC corporativo y de microinformática. Actuación y mejora.</p>	<p>Disponer de una infraestructura TIC alineada con las necesidades corporativas, en sus distintos alcances.</p> <p>Garantizar el funcionamiento y la actualización permanente del equipamiento TIC, con un adecuado servicio de soporte y mantenimiento</p> <p>Implantar herramientas de gestión y administración centralizada, de auditoría y control de equipamiento.</p>

GOBIERNO ABIERTO

Proyecto	Objetivos Específicos
L4.1.1 Portal de transparencia. Mejora de la gestión.	<p>Garantizar el acceso a la información sobre los fines, objetivos y actuaciones del IASS, de forma clara, comprensible, próxima y actualizada.</p> <p>Proporcionar información estructurada y recursos que permitan su búsqueda y reutilización.</p>
L4.2.1 Datos abiertos y reutilización de activos.	<p>Mejorar la accesibilidad y usabilidad del portal de datos abiertos.</p> <p>Fomentar y dinamizar la reutilización de la información pública generando valor en la sociedad.</p>

DIRECCIÓN POR OBJETIVOS

Proyecto	Objetivos Específicos
L5.1.1 Cuadro de mando. Diseño e implementación.	<p>Diseñar un sistema de indicadores generales y sectoriales que permita medir el grado de consecución de los objetivos fijados y los resultados alcanzados.</p> <p>Llevar a cabo el seguimiento y control del cumplimiento de los objetivos establecidos en los distintos proyectos que conforman el PlyTD.</p> <p>Realizar el informe anual de seguimiento de los hitos y objetivos del PlyTD.</p>
L5.2.1 Sistema de Evaluación de Políticas Sociales. Diseño.	<p>Diseñar la metodología para evaluar los resultados y el impacto de las prestaciones y servicios que conforman el sistema insular de servicios sociales.</p> <p>Facilitar las propuestas y la adopción de decisiones con base en una estrategia basada en datos e información accesible y contrastada.</p>

INNOVACIÓN ORGANIZATIVA

Proyecto	Objetivos Específicos
L6.1.1 Gestión de proyectos. Desarrollo metodológico y aplicación gradual.	<p>Incorporar la Gestión por Proyectos al modelo de funcionamiento de la actividad del IASS.</p> <p>Aplicar el sistema a la gestión de los proyectos que integran el PlyTD.</p>
L6.2.1 Estructuración de los recursos humanos. Adecuación de sus instrumentos de gestión.	<p>Adecuar los instrumentos de gestión de recursos humanos al modelo organizativo y a un marco de desempeño profesionalidad flexible y orientado al cumplimiento de objetivos.</p> <p>Incorporar el enfoque de la gestión por competencias y de la transversalidad en el sistema de gestión de recursos humanos del IASS.</p> <p>Culminar los procesos de estabilización del personal temporal del IASS y disponer, paralelamente, de herramientas de gestión que permita la cobertura de vacantes, de manera ágil y eficaz.</p> <p>Realizar un análisis cualitativo para el dimensionamiento de los efectivos de personal y definir las competencias, habilidades y destrezas que deben formar parte del marco de responsabilidades profesionales.</p>
L6.3.1 Comunicación interna y difusión de contenidos de relevancia institucional.	<p>Impulsar herramientas que faciliten información relevante sobre las actuaciones, iniciativas o logros alcanzados por el IASS.</p> <p>Poner en conocimiento del personal del IASS la información institucional de relevancia o interés.</p>

<p>L6.3.2 Portal del/ de la empleado/a público/a. Orientaciones y contenido.</p>	<p>Potenciar el sistema de información de los empleados y de las empleadas públicas, con el propósito que dispongan de la información actualizada de interés en el ejercicio de sus funciones.</p> <p>Incorporar nuevas utilidades que permitan mejorar y potenciar su utilización y contenidos.</p> <p>Mejorar y potenciar los puntos de acceso al portal situados en los centros.</p>
<p>L6.4.1 Buenas prácticas de gestión. Iniciativas y estrategias innovadoras y transformadoras.</p>	<p>Promover y consolidar espacios de encuentro y de aprendizaje, para el fomento de la comunicación y la participación, la generación de iniciativas, la difusión de buenas prácticas y la cultura de la planificación y la evaluación de la gestión pública.</p> <p>Potenciar el desarrollo de iniciativas surgidas del trabajo colaborativo.</p> <p>Desarrollar acciones sobre la importancia y el desempeño profesional en base al trabajo colaborativo.</p>

GESTIÓN DEL TALENTO

Proyecto	Objetivos Específicos
<p>L7.1.1 Formación continua. Mejora de las competencias y capacidades profesionales.</p>	<p>Generar un entorno de aprendizaje que facilite el desarrollo de las competencias profesionales de los empleados y de las empleadas públicas del IASS.</p> <p>Disponer de información que permita tener evidencias sobre las necesidades formativas, la calidad de la oferta y los resultados alcanzados con la ejecución de las distintas acciones formativas.</p> <p>Incorporar conocimientos y recursos desde diferentes ópticas, generando sinergias y aportando un mayor valor añadido.</p>

L7.2.1 Teletrabajo.
Regulación e
implementación.

Implementar el modelo organizativo y de gestión administrativa a través del cual ha de efectuarse la prestación de servicios en la modalidad de teletrabajo.

Disponer de los recursos tecnológicos adecuados para la el desarrollo del teletrabajo.

Formación y concienciación de la organización en materia de teletrabajo.

COOPERACIÓN INTERADMINISTRATIVA

Proyecto

Objetivos Específicos

L8.1.1 Cooperación
Institucional.
Estrategias y
espacios de
aprendizaje
colectivo.

Promover espacios para la divulgación de iniciativas, proyectos y actuaciones en el ámbito de las políticas sociales.

Fortalecer las relaciones interadministrativas y los espacios de puesta en común y de propuestas para la innovación y la mejora de los servicios y actividades de naturaleza social.

INNOVACIÓN SOCIAL

Proyecto

Objetivos Específicos

L9.1.1 Mapa de
Bienestar Social.

Disponer de datos e información sobre el despliegue del sistema insular de servicios sociales.

Analizar y evaluar la demanda de recursos y servicios sociales, desde una perspectiva territorial y poblacional.

Promover la colaboración con las administraciones públicas y el tercer sector para la aportación de contenidos y la valoración del impacto de las políticas sociales en el ámbito insular.

<p>L9.1.2 Observatorio de la Realidad Social.</p>	<p>Generar un sistema de indicadores sociales, socioeconómicos y sociodemográficos a nivel insular, para el diagnóstico y adopción de decisiones en materia de políticas y servicios sociales.</p> <p>Garantizar la disponibilidad de información relevante sobre las necesidades, prioridades y evolución los proyectos y acciones vinculadas al sistema insular de servicios sociales.</p> <p>Proporcionar información estadística sobre los diferentes servicios y prestaciones del sistema insular de servicios sociales.</p>
<p>L9.1.3 Observatorio Insular de la Violencia de Género.</p>	<p>Analizar la realidad social de la isla, teniendo en cuenta las características, contextos, necesidades e intereses diferenciados de mujeres y hombres.</p> <p>Incluir la variable género en todos los estudios e investigaciones que se realicen.</p> <p>Evaluar el impacto de género en el diseño y desarrollo de las políticas sociales del Cabildo Insular de Tenerife, favoreciendo la integralidad y el enfoque interseccional.</p> <p>Realizar informes de impacto de género en el diseño de nuevos proyectos/recursos/servicios de protección social.</p>
<p>L9.1.4 Iniciativas para la transformación.</p>	<p>Promover la generación de proyectos y acciones innovadoras, de mejora organizacional o prestacional para incrementar la calidad y los resultados en el ámbito social.</p> <p>Fortalecer el desempeño profesional, desde una perspectiva transversal y orientada a la gestión por objetivos.</p>

ANEXO II

Reuniones en el IASS de valoración de proyectos

Unidades	Asistentes
Unidad Orgánica Secretaria Delegada	María Ledesma Rodríguez
Unidad Orgánica Planificación y Organización	Juan Lorenzo Hernández Pérez
Servicio Técnico de Sistemas de Información	Alberto Sánchez Martínez de la Peña
Servicio Económico Financiero	Miguel Becerra Domínguez
Unidad Orgánica Intervención social y relaciones externas	Teresa Correa Meléndez
Servicio de Ingeniería y Mantenimiento	Teresa Sánchez Clavero
Servicio de Gestión Administrativa	Pedro Álvarez Simón
Servicio de Personal y Recursos Humanos	Nieves Pérez Marichal
Servicio de Relaciones Laborales y Organización	Miguel Ángel Plasencia Pérez
Unidad Orgánica de Atención a la Dependencia	Beatriz Durán Hernández
Unidad Orgánica de Infancia y Familia	Antonio Guijarro Expósito Ana Elba Herrera Estevez
Unidad Orgánica de Violencia de Género	M ^a José Pestana Yanes Cristina Darias Navarro

Reuniones externas de coordinación de acciones de los proyectos

Unidades	Asistentes
Dirección Insular de Coordinación y Apoyo al Presidente	Aarón Afonso González
Dirección Insular de Modernización	Daniel González Morales
Dirección Insular de Recursos Humanos y Asesoría Jurídica	Lidia Pereira Saavedra
Instituto Tecnológico de Energías Renovables	Jesús Rodríguez Álamo
Instituto Canario de Calidad Agroalimentaria	José Basilio Pérez Rodríguez
Laboratorio de Innovación Social de la Universidad de La Laguna	Mónica Dios Rodríguez

ANEXO III

Cronograma de ejecución de proyectos

Cód.	DENOMINACIÓN DEL PROYECTO	2022	2023
L1.1.1	Atención sociosanitaria y discapacidad. Protocolos de atención sociosanitaria.	✓	✓
L1.1.2	Atención sociosanitaria y discapacidad. Guía de funcionamiento de centros y servicios sociosanitarios.	✓	✓
L1.1.3	Atención sociosanitaria y discapacidad. Procesos de atención sociosanitaria.	✓	✓
L1.1.4	Atención social a la infancia y la adolescencia. Promoción de la parentalidad positiva.	✓	✓
L1.1.5	Atención social a la infancia y la adolescencia. Garantía y protección del Interés Superior del Menor.	✓	✓
L1.1.6	Violencia de género. Evaluación impacto inclusión residencial.	✓	
L1.1.7	Violencia de género. Protección integral como derecho fundamental.	✓	✓
L1.1.8	Violencia de género. Modelo de atención residencial.	✓	✓
L1.1.9	Violencia de género. Redes de integración social.	✓	✓
L1.1.10	Gestión de cocinas. Normalización y protocolización.	✓	
L1.2.1	Sugerencias y quejas. Mejora continua.	✓	

		2022	2023
L1.3.1	Sistema público de servicios sociales. Aprobación del catálogo de servicios y prestaciones insulares.		✓
L1.3.2	Instrumentos de calidad y de mejora continua. Aprobación de Cartas de Servicios o de compromisos.		✓
L1.4.1	Atención a la ciudadanía. Accesibilidad y mejora del modelo.	✓	✓
L1.5.1	Sistema de gestión de la calidad. Diseño.		✓
L1.6.1	Sistema de evaluación de la satisfacción ciudadana.	✓	✓
L2.1.1	Catálogo de procedimientos. Elaboración, aprobación y actualización.	✓	✓
L3.1.1	Ciberseguridad. Vigilancia y mejora proactiva.	✓	✓
L3.1.2	Esquema Nacional de Seguridad y Reglamento General de Protección de Datos. Adecuación y cumplimiento.	✓	✓
L3.2.1	Sede electrónica. Definición y desarrollo de contenidos.	✓	✓
L3.3.1	Gestión documental y archivo. Diagnóstico y clasificación.	✓	
L3.4.1	Gestión electrónica de procedimientos. Racionalización.	✓	✓
L3.4.2	Gestión electrónica de procedimientos. Desarrollo de herramientas.	✓	✓
L3.5.1	Equipamiento TIC corporativo y de microinformática. Actuación y mejora.	✓	✓

		2022	2023
L4.1.1.	Portal de transparencia. Mejora de la gestión.	✓	
L4.2.1	Datos abiertos y reutilización de activos.		✓
L5.1.1	Cuadros de mando. Diseño e implementación.	✓	✓
L5.2.1	Sistema de evaluación de políticas sociales. Diseño.		✓
L6.1.1	Gestión de proyectos. Desarrollo metodológico y aplicación gradual.	✓	✓
L6.2.1	Estructuración de los recursos humanos. Adecuación de sus instrumentos de gestión.	✓	✓
L6.3.1	Comunicación interna. Difusión de contenidos de relevancia institucional.	✓	✓
L6.3.2	Portal del/de la empleado/a público/a. Orientaciones y contenido.	✓	✓
L6.4.1	Buenas prácticas de gestión. Iniciativas y estrategias innovadoras y transformadoras.	✓	✓
L7.1.1	Formación continua. Mejora de las competencias y capacidades profesionales.	✓	✓
L7.2.1	Teletrabajo. Regulación e implementación.	✓	✓
L8.1.1	Cooperación Institucional. Estrategias y espacios de aprendizaje colectivo.	✓	✓
L9.1.1	Mapa de bienestar social.	✓	✓

	2022	2023
L9.1.2 Observatorio de la realidad social.		✓
L9.1.3 Observatorio Insular de la Violencia de Género.	✓	✓
L9.1.4 Iniciativas para la transformación.	✓	✓

ANEXO IV

Previsiones presupuestarias

L.A.	Línea de actuación	2022	2023	TOTAL
L1	Mejora de los servicios públicos	164.500,00 €	180.500,00 €	345.000,00 €
L2	Simplificación administrativa	0,00 €	0,00 €	0,00 €
L3	Administración electrónica	440.000,00 €	425.000,00 €	865.,00 €
L4	Gobierno Abierto	0,00 €	0,00 €	0,00 €
L5	Dirección por objetivos	0,00 €	0,00 €	0,00 €
L6	Innovación organizativa	50.000,00 €	50.00000,00 €	100.000,00 €
L7	Gestión del talento	120.000,00 €	120.000,00 €	240.000,00 €
L8	Cooperación interadministrativa	0,00 €	0,00 €	0,00 €
L9	Innovación social	60.000,00 €	70.000,00 €	130.000,00 €
TOTAL GENERAL		834.500,00 €	845.500, €	1.680.000,00 €

ANEXO V

Proceso participativo

Hospital Santísima Trinidad:

Lucía Mesa Rivero
Marta M^a Méndez Cruz
Felipe Ortega Padilla
Rosendo Luis González Rivero
María José Luis Rodríguez
Saray Hernández González
Evelyn Luis Hernández
Felipe Neri Martín Rodríguez
Juana C. Trujillo Oropeza
Alfonso Galán Acosta
Francisco Javier Rodríguez González
Marta Luis Jorge
María Vanesa de Armas Barrera

Hospital Nuestra Señora de los Dolores:

Arminda García Reyes
M^a José Mesa Peraza
Sonia Cabrera Vargas
Levi Molina Barreto
Flavia P. Aguiñagal de Acebedo
Eva Raquel Cruz del Rosario
José Antonio Gutiérrez Pío
Rita María Rodríguez Barreto
Raquel Pérez Fernández
Mónica Hernández Gutiérrez
M^a Begoña Martín Mesa
Milka Tamara Correa Méndez

Centro de Mayores de Ofra:

Carmen Gloria Armas Morales
M^a Elsa Álvarez León
Silvia Barrios Rodríguez
M^a Jacqueline Abad Jiménez
Montserrat Marín Febles

Olga Expósito Reyes
Beatriz Izquierdo Sánchez
M^a Ángeles González Yanis
M^a del Mar Castro Guerra
M^a Irma Delgado Hernández

Hospital Febles Campos:

Guadalupe González Glez.
Ángela Gordillo Antúnez
Gloria B. Quintero Díaz
M^a Teresa Estévez Morales
María Candelaria Déniz Gordillo
Natalia López Báez
Eladio Afonso Piñero
Deiver de Jesús Martínez A.
María del Mar Hernández
Hernández
Adrián Rodríguez Prieto
M^a Isabel González Reyes
Francisco Manuel Armas González
Jonathan S. Cabrera Asensio

CAMP Reina Sofía:

Rosa Castro González
Antonio M. Montero Mesa
M^a Candelaria Jiménez Torres
Ruth Mateo Delgado
Nieves Camacho Pérez
Dévora Darías Rodríguez
José Domingo Rodríguez García
Miguel J. Sánchez Negrín
M^a Ángeles González Rodríguez

Centros Ocupacionales de Valle Colino y de Verodes:

Gloria Ramírez Rodríguez
M^a Cristo Suárez Rodríguez
Juan Carlos Martín Pérez
M^a Teresa Espí Guillén

Hogar Sagrada Familia:

M^a Candelaria Fumero Rodríguez
Pilar Batista Díaz
M^a Esther Alonso Muñoz
Nieves Miranda Arvelo
Sandra Tejera Mengual
Marta D. Fagundo Herrera
Adriana Dorta Rosano
Daniel Fernández García
Leticia Siverio Pérez
M^a Carmen Alayón González
Antonio Guijarro Expósito
Luis M. Palao González
Víctor Guerra Díaz

Centro Maternal:

Begoña Santana González
Damián Santos Alayón
Ana B. Palmero González
Carmen Delia Hernández García
Patricia Elneser Montesinos
Carmen R. Afonso Santana
M^a Carmen Dorta Guanche
Leticia García González
Elisa Isabel Arteaga Gorrín
Esther Padilla Herrera
Verónica Barros López
Antonio Jesús Delgado

Unidad Técnica Violencia de Género y Centro de la Mujer:

Sandra Delgado del Rosario
Ana García López
R. Oliver Sánchez Lorenzo
Soraya Benítez Pérez
Beatriz Comenge Acosta
M^a Celia Santos Alayón
Ana Isabel Negrín Rodríguez

Unidad Técnica de Infancia y Familia:

Mónica González Rivero
Ana María Belda Quintana
Heriberta A. Granado Benítez
Yolanda Marín Hermoso
José Betancor Martín
Elsa Raquel Moreno
María José Fragoso T.
Elio Armas Velázquez
Antonio Bello García

Unidad Técnica de Atención a la Dependencia:

Virginia Lorenzo Hernández
Mónica Álvarez Rodríguez
María Dolores Vázquez González
Victoriano Martín M.
María Díaz Plasencia
Lorena González Espinosa
Jesús Ramos Carretero
M^a Luz barrones Carrillo
Guadalupe Prego Viera
Iraides del S. Varelo G.
M^a del Rosario Díaz Morales
Helena María López Girón

Servicios Centrales:

José Álvaro Martín Rueda
M^a Goretti Álvarez Hernández
Francisco J. Gutiérrez Yanes
Teresa Sánchez Clavero
Roberto Afonso Fernández
Esther Rodríguez Delgado de Molina
Isabel M^a Pérez Pérez
Sonia Herrera Domínguez
María Candelaria Bazo Abad
Verónica Sabina Cas
Alberto Darías Domínguez
Nieves Pérez Marichal

ANEXO VI

Alineación con objetivos

Cód.	DENOMINACIÓN DEL PROYECTO	OE RELACIONADOS
L1.1.1	Atención sociosanitaria y discapacidad. Protocolos de atención sociosanitaria.	OE1
L1.1.2	Atención sociosanitaria y discapacidad. Guía de funcionamiento de centros y servicios sociosanitarios.	OE1
L1.1.3	Atención sociosanitaria y discapacidad. Procesos de atención sociosanitaria.	OE1
L1.1.4	Atención social a la infancia y la adolescencia. Promoción de la parentalidad positiva.	OE1
L1.1.5	Atención social a la infancia y la adolescencia. Garantía y protección del Interés Superior del Menor.	OE1
L1.1.6	Violencia de género. Evaluación impacto inclusión residencial.	OE1, OE4, OE5
L1.1.7	Violencia de género. Protección integral como derecho fundamental.	OE1
L1.1.8	Violencia de género. Modelo de atención residencial.	OE1
L1.1.9	Violencia de género. Redes de integración social.	OE1
L1.1.10	Gestión de cocinas. Normalización y protocolización.	OE1
L1.2.1	Sugerencias y quejas. Mejora continua.	OE1, OE5
L1.3.1	Sistema público de servicios sociales. Aprobación del catálogo de servicios y prestaciones insulares.	OE1, OE3

Cód.	DENOMINACIÓN DEL PROYECTO	OE RELACIONADOS
L1.3.2	Instrumentos de calidad y de mejora continua. Aprobación de Cartas de Servicios o de compromisos.	OE1, OE3
L1.4.1	Atención a la ciudadanía. Accesibilidad y mejora del modelo.	OE1
L1.5.1	Sistema de gestión de la calidad. Diseño.	OE1
L1.6.1	Sistema de evaluación de la satisfacción ciudadana.	OE1, OE4, OE5
L2.1.1	Catálogo de procedimientos. Elaboración, aprobación y actualización.	OE1, OE4
L3.1.1	Ciberseguridad. Vigilancia y mejora proactiva.	OE4
L3.1.2	Esquema Nacional de Seguridad y Reglamento General de Protección de Datos. Adecuación y cumplimiento.	OE4
L3.2.1	Sede electrónica. Definición y desarrollo de contenidos.	OE2, OE3
L3.3.1	Gestión documental y archivo. Diagnóstico y clasificación.	OE2, OE3
L3.4.1	Gestión electrónica de procedimientos. Racionalización.	OE1, OE2, OE3
L3.4.2	Gestión electrónica de procedimientos. Desarrollo de herramientas.	OE2, OE3
L3.5.1	Equipamiento TIC corporativo y de microinformática. Actuación y mejora.	OE2
L4.1.1.	Portal de transparencia. Mejora de la gestión.	OE4, OE5
L4.2.1	Datos abiertos y reutilización de activos.	OE4, OE5

Cód.	DENOMINACIÓN DEL PROYECTO	OE RELACIONADOS
L5.1.1	Cuadros de mando. Diseño e implementación.	OE4, OE5
L5.2.1	Sistema de evaluación de políticas sociales. Diseño.	OE1, OE4
L6.1.1	Gestión de proyectos. Desarrollo metodológico y aplicación gradual.	OE1, OE2
L6.2.1	Estructuración de los recursos humanos. Adecuación de sus instrumentos de gestión.	OE1, OE4
L6.3.1	Comunicación interna. Difusión de contenidos de relevancia institucional.	OE1, OE5
L6.3.2	Portal del/de la empleado/a público/a. Orientaciones y contenido.	OE1, OE2
L6.4.1	Buenas prácticas de gestión. Iniciativas y estrategias innovadoras y transformadoras.	OE1
L7.1.1	Formación continua. Mejora de las competencias y capacidades profesionales.	OE1, OE2, OE3, OE4, OE5
L7.2.1	Teletrabajo. Regulación e implementación.	OE1
L8.1.1	Cooperación Institucional. Estrategias y espacios de aprendizaje colectivo.	OE1
L9.1.1	Mapa de bienestar social.	OE1, OE4
L9.1.2	Observatorio de la realidad social.	OE1, OE4
L9.1.3	Observatorio Insular de la Violencia de Género.	OE1, OE4
L9.1.4	Iniciativas para la transformación.	OE1

ANEXO VII

Indicadores generales del PIyTD

OBJETIVO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
OE1	Resultado de la encuestas de satisfacción a la ciudadanía	Resultado de las encuestas de satisfacción a la ciudadanía por cada uno de los canales de atención ciudadana.
OE1	Proyectos Mejora de la calidad.	Numero Proyectos de Mejora de la calidad Implantados.
OE1	Nº de quejas	Número de quejas presentadas por la ciudadanía.
OE2	Procedimientos Sede Electrónica	Variación Anual Procedimientos Nuevos. Variación Anual Procedimientos Actualizados.
OE3	Nº de registros electrónicos	Número de registros electrónicos presentados. Porcentaje Registros Electrónicos sobre el total.
OE3	Nº de notificaciones electrónicas	Número de notificaciones electrónicas practicadas. Porcentaje Notificaciones Electrónicas sobre el total.
OE3	Procedimientos con medidas de simplificación	Nº Procedimientos en los que se ha realizado un estudio de simplificación y se ha implantado algunas medidas.
OE4	Índice de Transparencia de Canarias	Resultado de la evaluación del Comisionado de Transparencia.
OE5	Nº de personas en procesos participativos	Número de personas que han participado en procesos participativos.
OE5	Nº de procesos participativos	Número de procesos participativos realizados.

