



Informe de seguimiento y evaluación del año 2018 del Plan de Modernización del Cabildo de El Hierro 2018-2021

Versión	1.0
Fecha	20/2/2019



Información del documento

Nombre del proyecto	Plan de Modernización del Cabildo de El Hierro 2018-2021
Nombre del documento	Informe de seguimiento y evaluación del año 2018
Referencia	
Nombre del fichero	CIEH Informe del año 2018 del Plan de Modernización
Número de versión	1.0
Fecha del documento	20/2/2019
Estado	Definitivo

Control de cambios

<i>Versión</i>	<i>Fecha</i>	<i>Descripción</i>
1.0	20/2/2019	Versión inicial



Índice

1	Introducción.....	4
2	Resumen ejecutivo.....	4
3	Antecedentes del Plan de Modernización 2018-2021	5
4	Aprobación del Plan de Modernización	5
5	Planes de Gestión de los Proyectos	6
6	Actividades a desarrollar durante 2018	7
7	Situación e indicadores de cada uno de los proyectos del Plan de Modernización 2018-2021	10
8	Inversiones reales de los proyectos	35
9	Modificaciones del Plan de Modernización 2018-2021	36



1 Introducción

Este documento contiene el informe de seguimiento y evaluación del Plan de Modernización 2018-2021 correspondiente al año 2018.

2 Resumen ejecutivo

Durante el primer año de ejecución del Plan de Modernización 2018-2021 las actuaciones de los diferentes proyectos se han centrado fundamentalmente en disponer de las herramientas tecnológicas necesarias para el desarrollo de los mismos. Esta actividad continuará durante 2019, pero con menor intensidad.

Durante el año 2018 se publicó la sede electrónica y un nuevo portal provisional de internet del Cabildo. Además, se han publicado 28 procedimientos en la sede electrónica lo que ha permitido que en segundo semestre el 8,11% de registros de entrada sean electrónicos.

Uno de los procedimientos publicados es el de sugerencias y quejas, que es una obligación legal de la LPACAP.

Para solventar los problemas que puedan tener los ciudadanos en relación con las cuestiones tecnológicas de la sede electrónica se ha puesto en marcha un servicio de soporte a la sede electrónica, que han resuelto 169 incidencias, con un índice bastante bajo de solicitudes frente a incidencias, sólo el 23%.

La sede electrónica ha sido evaluada por los ciudadanos mediante encuestas en las que han participado 80 personas y en las que la cuestión sobre si le ha resultado sencillo realizar la presentación del trámite ha obtenido un 3,49 de 5.

Los procedimientos que se publican en la sede electrónica han sido sometidos a un proceso de simplificación que ha permitido reducir las cargas administrativas en un 63% y los tiempos de tramitación en un 48%.

La implantación del portafirmas electrónico ha permitido la emisión de 4.836 documentos administrativos electrónicos.

Se han realizado 164 comunicaciones o notificaciones electrónicas, lo que supone un 5,6% del total de los registros de salida.

Los ciudadanos han podido tramitar de forma electrónica las solicitudes de 6 líneas de subvenciones, lo que supone el 33% de las líneas de subvenciones competitivas incluidas en el Plan Estratégico de Subvenciones 2018.



El Cabildo se ha adaptado a la nueva normativa de contratación del sector público y al final de 2018 disponía de 13 licitaciones electrónicas publicadas en el perfil de contratante.

Se ha publicado el portal de transparencia y el portal de sesiones del Pleno. En la evaluación de la transparencia que realiza el Comisionado de Transparencia se ha pasado de un 0,71 en el año 2016 a un 8,21 en el año 2017.

El Cabildo ha publicado el portal de participación ciudadana y en el se han publicado cuatro iniciativas reglamentarias.

Desde el punto de vista interno, se ha publicado un portal de intranet, como herramienta colaborativa para los empleados públicos y una plataforma de formación online.

Para mejorar las capacidades de los empleados públicos se ha definido y ejecutado un Plan de Formación 2018 del que se han ejecutado 17 cursos de formación, a los que han asistido 217 personas.

3 Antecedentes del Plan de Modernización 2018-2021

Paralelamente a la redacción del Plan de Modernización 2018-2021 se redactó el Informe diagnóstico de la situación actual, del que se dio cuenta al Consejo de Gobierno Insular el 30 de octubre de 2017.

Este informe recoge tres propuestas de mejora:

- Definición de un modelo de gestión. Esta mejora aún no se ha abordado.
- Desarrollar una política de recursos humanos. Para ello se proponía la contratación de un directivo profesional especializado en la gestión de recursos humanos. El Director Insular de Área de Organización Administrativa, Recursos Humanos, Economía y Hacienda ya se ha incorporado.
- Definir un plan estratégico de modernización. El Plan de Modernización del Cabildo de El Hierro 2018-2021 se desarrolló paralelamente al informe diagnóstico.

4 Aprobación del Plan de Modernización

Se dio cuenta del Plan de Modernización 2018-2021 en el Consejo de Gobierno Insular el día 30 de octubre de 2017.

El Plan de Modernización 2018-2021 se aprobó formalmente mediante el Decreto 205/18 de 22 de febrero de 2018.



El Plan de Modernización 2018-2021 define un propósito estratégico, 5 objetivos principales, 7 líneas de actuación que agrupan a 39 proyectos y una planificación anual de cada uno de los proyectos.

5 Planes de Gestión de los Proyectos

El Plan de Modernización 2018-2021 define un conjunto de proyectos a ejecutar e incluye una planificación temporal de los mismos. A continuación, se relaciona los proyectos iniciados en el año 2017 y 2018.

Durante el 2017 se dio cuenta al Consejo de Gobierno Insular de los siguientes Planes de Gestión de Proyectos.

- PGP Portal de transparencia el 6 de noviembre de 2017, que incluye el proyecto 4.1 Portal de transparencia.
- PGP Administración electrónica el 13 de noviembre de 2017, que incluye los proyectos:
 - 3.1 Sede electrónica.
 - 3.2 Registro General Electrónico.
 - 3.3 Archivo electrónico de documentos.
 - 3.4 Portafirmas y firma de empleados públicos.
 - 3.5 Notificación electrónica.
 - 3.6 Registro electrónico general de apoderamientos.
 - 3.7 Intercambio electrónico de datos y documentos.
 - 3.9 Gestión electrónica de procedimientos.

Durante el año 2018 se dio cuenta al Consejo de Gobierno Insular de los siguiente Planes de Gestión de Proyectos:

- PGP Participación ciudadana y atención al ciudadano, el 23 de abril de 2018, que incluye los proyectos del Plan de Modernización siguientes:
 - 1.2 Sugerencias y quejas
 - 1.4 Atención al ciudadano
 - 1.5 Evaluación de la satisfacción de los ciudadanos.
 - 4.2 Participación y colaboración ciudadana
- PGP Formación y entorno colaborativo, el 23 de abril de 2018, que incluye los proyectos:
 - 6.1 Gestión de proyectos.
 - 6.2 Entorno colaborativo de los empleados públicos.
 - 6.3 Colaboración con otras administraciones.
 - 7.3 Plan de formación.
- PGP Gestión electrónica de subvenciones, el 23 de abril de 2018, que incluye el proyecto 3.8 Gestión electrónica de subvenciones.



- PGP Control interno, 30 de junio de 2018, que incluye el proyecto 2.7 Control interno.
- PGP Simplificación y reducción de cargas administrativas y control interno el 30 de julio de 2018, que incluye los proyectos:
 - 2.1 Catálogo de procedimientos.
 - 2.2 Simplificación de los procedimientos.
 - 2.3 Reducción de cargas administrativas.
 - 2.4 Implantación de la tramitación simplificada.
- PGP Adaptación al Esquema Nacional de Seguridad y a la normativa de protección de datos de carácter personal el 17 de agosto de 2018, que incluye los proyectos:
 - 3.12 Implantación del Esquema Nacional de Seguridad (ENS)
 - 3.13 Adaptación a la normativa de protección de datos de carácter personal
- PGP Contratación pública electrónica el 3 de diciembre de 2018, que incluye el proyecto 3.10 Contratación pública electrónica.

Durante el año 2018 se aprobaron todos los planes de gestión de los proyectos previstos en el Plan de Modernización 2018-2021 y se encuentran publicados en la intranet.

6 Actividades a desarrollar durante 2018

Cada uno de los planes de gestión de los proyectos incluye una serie de actividades a desarrollar con una planificación temporal para cada uno de ellos.

A continuación, se muestran las actividades que en los diferentes planes de gestión de los proyectos tenían que finalizar durante el año 2018, así como su situación real:

<i>Proyecto</i>	<i>Actividad</i>	<i>Ejecución</i>
1.2 Sugerencias y quejas	Procedimiento de sugerencia y quejas	100%
1.4 Atención al ciudadano	Modelo de atención al ciudadano	20%
1.5 Evaluación de la satisfacción de los ciudadanos	Evaluación del uso de los procedimientos electrónicos	100%
2.1 Catálogo de procedimientos	Normativa reguladora del catálogo de procedimientos	100%



	Herramienta para la gestión del catálogo de procedimientos	100%
2.2 Simplificación de los procedimientos	No hay actividades que finalicen en el 2018	
2.3 Reducción de cargas administrativas	No hay actividades que finalicen en el 2018	
2.4 Implantación de la tramitación simplificada	No hay actividades que finalicen en el 2018	
2.7 Control interno	Formación del equipo de Intervención	80%
	Comunicación al personal de la entidad y responsables políticos	100%
	Alianzas estratégicas con otros órganos de control	100%
	Plan Anual de Control Financiero	100%
	Aprobación de la Normativa Interna	0%
3.1 Sede electrónica	Solución tecnológica de la sede electrónica	100%
	Norma por la que se crea y regula la sede electrónica	100%
	Norma por la que se crea el sello electrónico	100%
	Definición y diseño de 20 formularios electrónicos	100%
3.2 Registro electrónico de documentos	Solución tecnológica del registro electrónico	100%
	Norma reguladora del registro electrónico general	90%
3.3 Archivo electrónico de documentos	No hay actividades que finalicen en el 2018	
3.4 Portafirmas y firma de empleados públicos	Portafirmas electrónico	100%
3.5 Notificaciones electrónicas	Notificaciones electrónicas	100%
3.6 Registro electrónico de apoderamientos	No hay actividades que finalicen en el 2018	
3.7 Intercambio electrónico de datos y documentos	No hay actividades que finalicen en el 2018	
3.8 Gestión electrónica de subvenciones	Procedimiento general de gestión de subvenciones	90%
	Documentos normalizados	90%
	Manuales de usuario, gestor y evaluador	80%



	Ordenanza reguladora de subvenciones	0%
	Bases generales tipo	80%
	Plan táctico de subvenciones 2018	0%
	Selección e implantación de la herramienta de gestión de las subvenciones con concurrencia	100%
3.9 Gestión electrónica de procedimientos	No hay actividades que finalicen en el 2018	
3.10 Contratación pública electrónica	Perfil de contratante	100%
3.11 Mejora de la infraestructura tecnológica	Este proyecto no dispone de PGP. Se desarrolla a medida que se identifican las necesidades	
3.12 Implantación del Esquema Nacional de Seguridad	No hay actividades que finalicen en el 2018	
3.13 Adaptación a la normativa de protección de datos de carácter personal	Delegado de protección de datos	100%
	Formación	0%
4.1 Portal de transparencia	Plataforma tecnológica	100%
	Diseño de la ficha descriptiva de los ítems de información	100%
	Diseño de la forma en que presentar la información	100%
	Información disponible en pdf	100%
	Definición del proceso de publicidad pasiva	100%
	Normativa reguladora	80%
4.2 Participación y colaboración ciudadana	Reglamento de participación ciudadana	100%
	Portal de participación ciudadana	100%
6.1 Gestión de proyectos	No hay actividades que finalicen en el año 2018	
6.2 Entorno colaborativo para los empleados públicos	Entorno colaborativo	100%
6.3 Colaboración con otras administraciones	No hay actividades que finalicen en el 2018	
7.3 Plan de formación	Plataforma de formación online	100%
	Plan de formación 2018	71,4%



Todas las actividades retrasadas corresponden a proyectos que continúan ejecutándose a lo largo de 2019, por lo que serán replanificadas con el objetivo de que no afecten a la planificación final de los proyectos.

7 Situación e indicadores de cada uno de los proyectos del Plan de Modernización 2018-2021

El Plan de Modernización 2018-2021 establece que la evaluación se debe realizar frente a los indicadores establecidos en el informe diagnóstico. Sin embargo, estos son bastante genéricos y no permiten una mediación adecuada de la situación de cada proyecto, por lo que se han definido indicadores por proyecto.

A continuación, se muestra la situación de cada proyecto al finalizar el año 2018 y las medidas de los indicadores de seguimiento.

1.2 Sugerencia y quejas

El objetivo de este proyecto consiste en la creación y difusión del procedimiento de “Sugerencias y quejas” que puede usar la ciudadanía.

El 28 de septiembre de 2018 se publicó el texto definitivo del Reglamento de Participación Ciudadana que regula el procedimiento de sugerencias y quejas en los artículos 14 a 18.

Durante el 2018 no se ha presentado ninguna sugerencia ni queja utilizando dicho procedimiento.

Se han realizado todas las actividades de este proyecto planificadas para el año 2018.

Los indicadores de este proyecto son los siguientes:

- Número de sugerencias presentadas: 0
- Número de quejas presentadas: 0

Estos valores se deben fundamentalmente al desconocimiento de los ciudadanos de la existencia de este procedimiento. Es necesario difundir y fomentar el uso del procedimiento de sugerencias y quejas entre los ciudadanos para poder mejorar los servicios públicos del Cabildo.



1.4 Atención al ciudadano

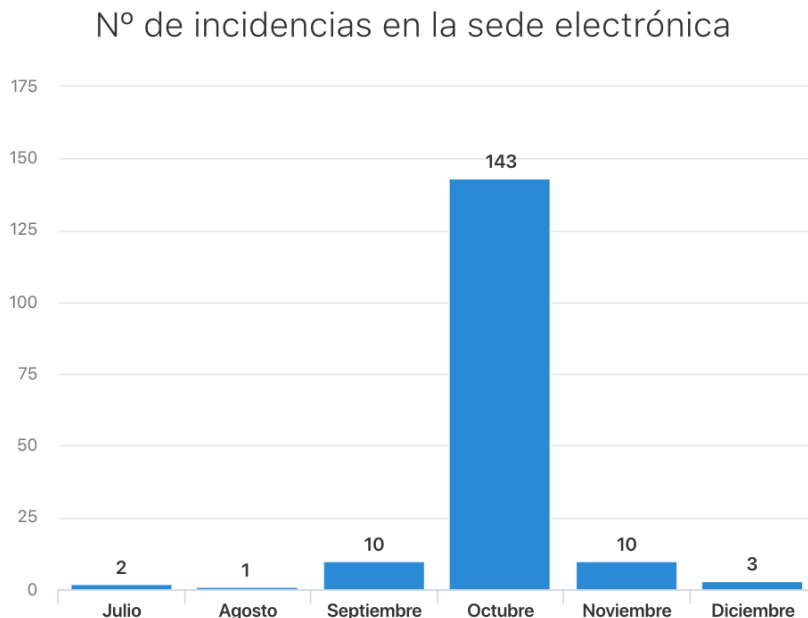
El objetivo de este proyecto consiste en la modernización y ampliación del sistema de atención al ciudadano para conseguir un modelo integral (presencial, telefónico y online) de atención y relación con la ciudadanía, que incluya una oficina de asistencia en materia de registro (OAMR).

Durante el 2018 estaba planificada la definición de dicho modelo, pero esta actividad no se ha finalizado y se retomará durante el 2019.

Si se ha puesto en marcha parte del modelo, concretamente el servicio de soporte a los ciudadanos en la utilización de la sede electrónica. Este servicio se inició en el mismo momento de publicación de la sede electrónica el 3 de julio de 2018.

Los indicadores de este proyecto son los siguientes:

- Número de incidencias en la sede electrónica: 169. De ellas el 80% son de tipo técnico y el 20% procedimentales. La distribución de incidencias de forma mensual se puede ver en la siguiente figura.



El extraordinario crecimiento de las incidencias en el mes de octubre se debe a la coincidencia en dicho mes de la fase de solicitud de varias subvenciones.

- % de solicitudes electrónicas con incidencia: 23%. Durante el año 2018 se han presentado 726 solicitudes electrónicas y ha habido 169



incidencias. Esto indica que se han puesto incidencias sólo en el 23% de las solicitudes. Es un porcentaje extraordinariamente bajo en las fases iniciales de la implantación de la administración electrónica.

1.5 Evaluación de la satisfacción de los ciudadanos

El objetivo de este proyecto es implantar un sistema de evaluación permanente de la satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos prestados por la corporación y difundir dichas evaluaciones, tanto interna como externamente, como medida para fomentar la transparencia y mejorar los servicios.

Las actividades planificadas para el 2018 consistían en la evaluación del uso de los procedimientos electrónicos, que se han completado en su totalidad.

Durante el 2018 se han realizado dos evaluaciones de la satisfacción de los ciudadanos con la sede electrónica. Una corresponde al tercer trimestre de 2018 y la otra al cuarto trimestre. Las encuestas se enviaron a 555 personas de las que respondieron 80 personas.

La primera encuesta consta de 6 preguntas para valorar en un rango de 5 y una pregunta libre, mientras que la segunda consta de 7 preguntas y una pregunta libre.

Se han emitido los informes correspondientes a dichas evaluaciones, que se adjuntan a este informe.

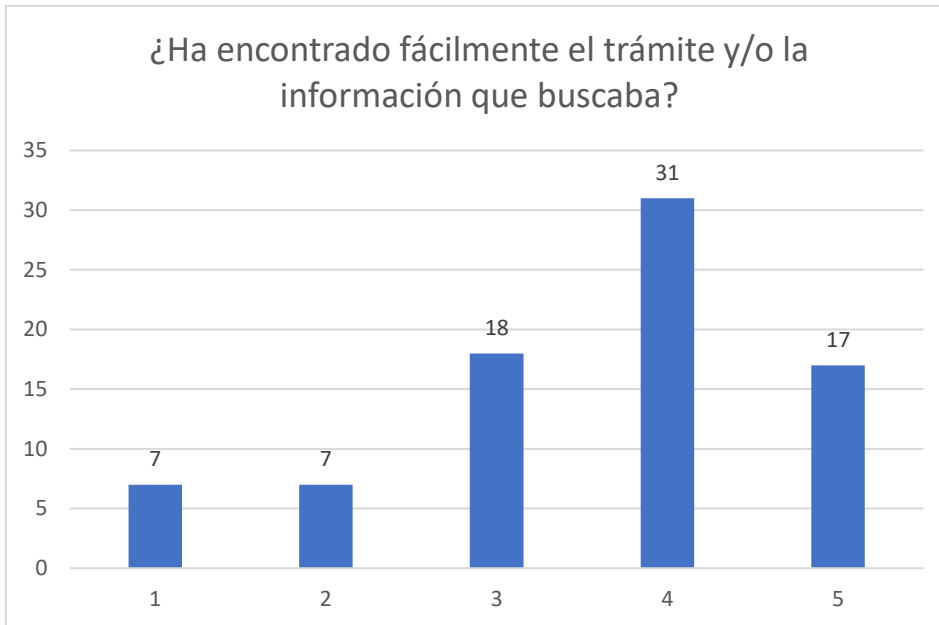
Los indicadores de este proyecto son los siguientes:

- Resultado de la encuesta de satisfacción de la sede electrónica.

Se han realizado dos encuestas a los ciudadanos que han utilizado la sede electrónica correspondientes las tercer y cuarto trimestre del 2018. El resultado de ambas encuestas es el que se muestra a continuación:

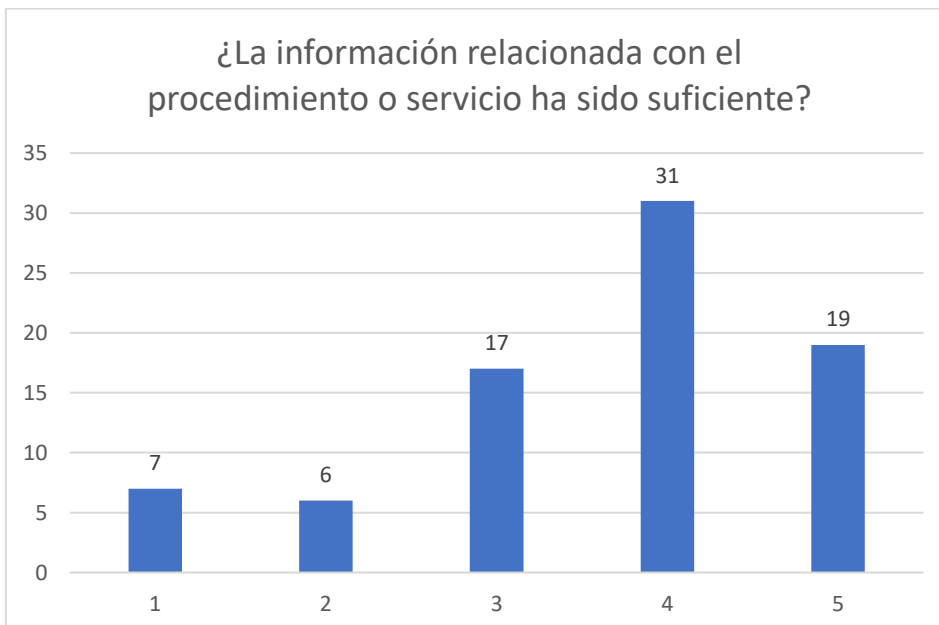


¿Ha encontrado fácilmente el trámite y/o la información que buscaba?



La media es 3,55.

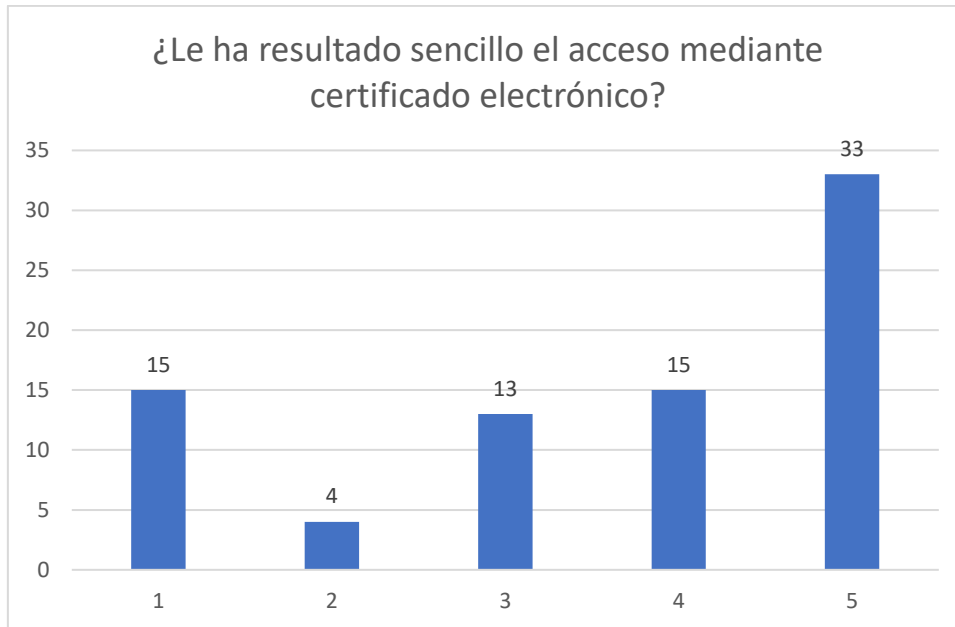
¿La información relacionada con el procedimiento o servicio ha sido suficiente?



La media es 3,61.

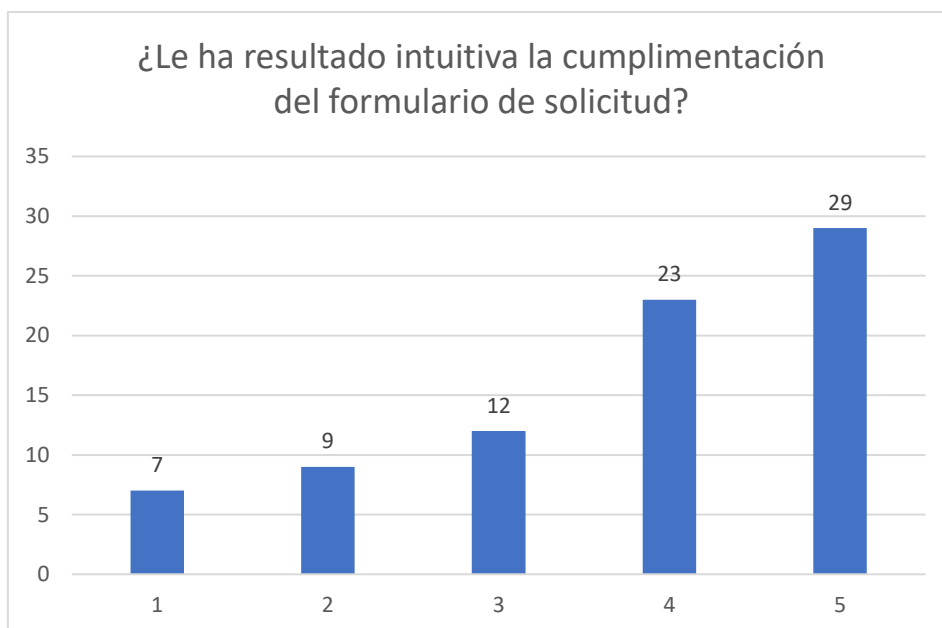


¿Le ha resultado sencillo el acceso mediante certificado electrónico?



La media es 3,59.

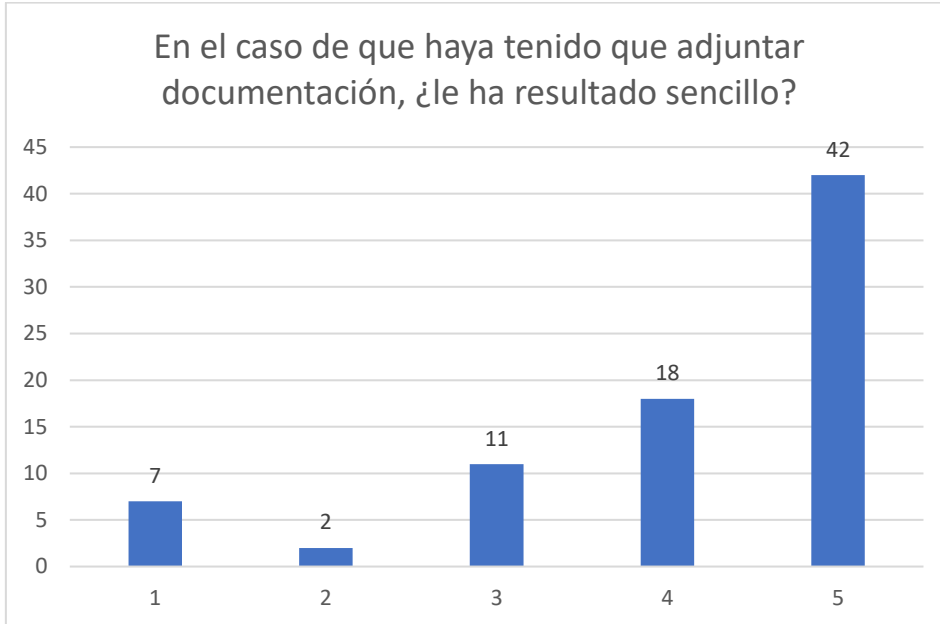
¿Le ha resultado intuitiva la cumplimentación del formulario de solicitud?



La media es 3,73.

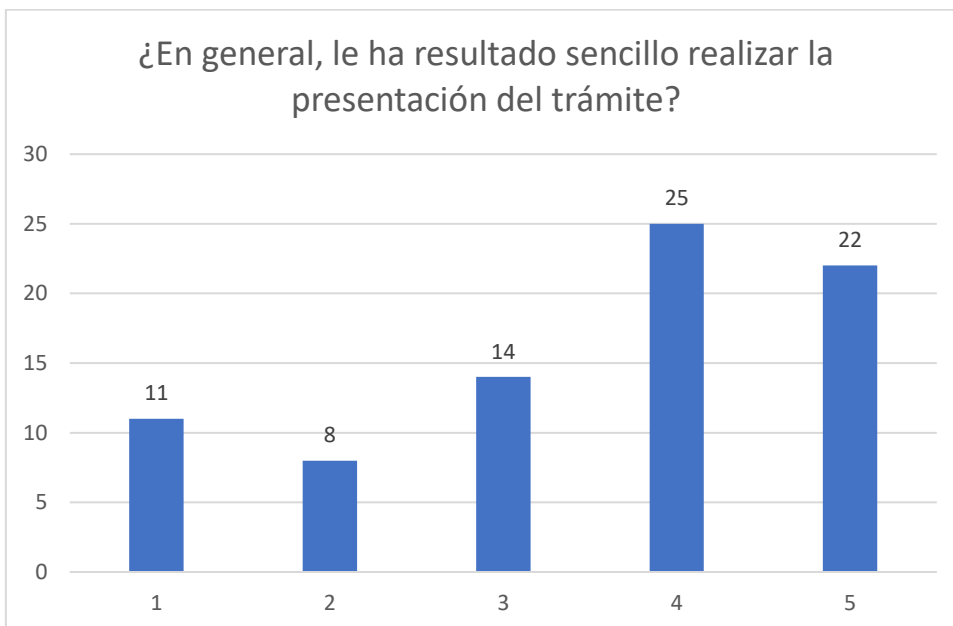


En el caso de que haya tenido que adjuntar documentación, ¿le ha resultado sencillo?



La media es 4,08.

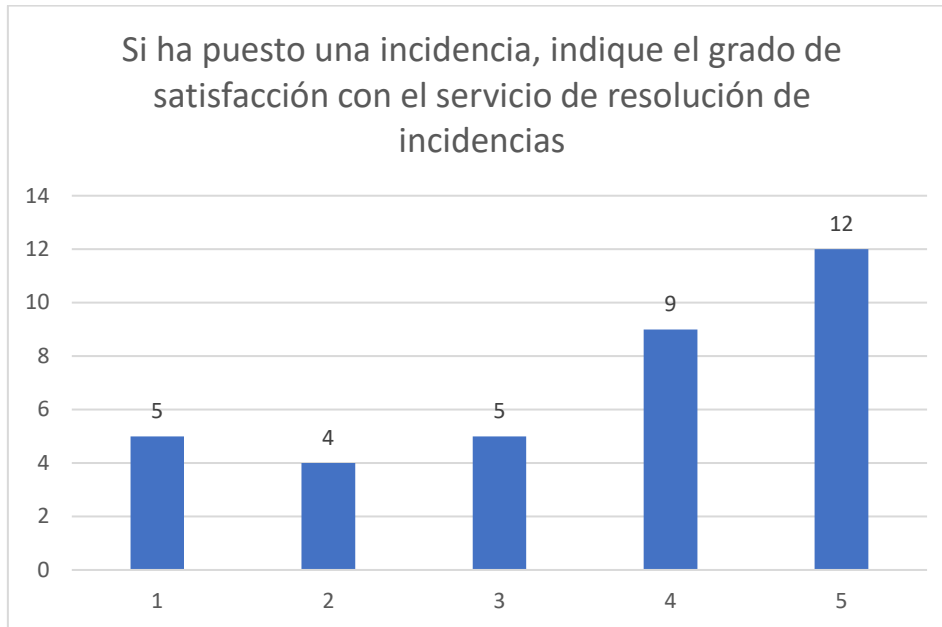
¿En general, le ha resultado sencillo realizar la presentación del trámite?



La media es 3,49.



Si ha puesto una incidencia, indique el grado de satisfacción con el servicio de resolución de incidencias



La media es 3,54.

Los informes de evaluación de las dos encuestas muestran, además, las cuestiones de mejora planteadas por los ciudadanos y un conjunto de acciones de mejoras a desarrollar por el Cabildo.

Aunque hay algunas evaluaciones que valoran todas las cuestiones con la calificación mínima (1) y hacen comentarios que no están relacionados con las cuestiones de mejora planteadas, estas se han mantenido en el cómputo de la evaluación media. Es lo que explica los valores anormales en la columna de valoración 1 de varias gráficas.

2.1 Catálogo de procedimientos

El objetivo de este proyecto es la elaboración del catálogo actualizado de procedimientos y difusión del mismo, con el fin de facilitar al ciudadano la realización de los trámites administrativos.

La herramienta necesaria para la gestión del catálogo de procedimientos se implantó durante los meses previos a la publicación de la sede electrónica.



El 3 de julio de 2018, por Decreto 1197/18, se aprobó la instrucción 2/18 de aprobación y regulación del sistema de información del catálogo de procedimientos de la corporación.

Mediante el decreto 1335/18 de 17 de julio de 2018 se reguló la incorporación los 19 primeros procedimientos al catálogo de procedimientos.

Todos los procedimientos se han publicado en el Sistema de Información Administrativa (SIA) de la Administración General del Estado, para dar cumplimiento al artículo 9 del Esquema Nacional de Interoperabilidad.

Los indicadores de este proyecto son los siguientes:

- Normativa reguladora del catálogo de procedimientos. Se aprobó el 3 de julio de 2018.
- Número de procedimientos y servicios identificados y descritos en el catálogo de procedimientos: 28 procedimiento publicados durante 2018.
- % de procedimientos en el catálogo de procedimientos que interoperan con el SIA. El 100% de los procedimientos y servicios se han publicado en el SIA.

2.2 Simplificación de los procedimientos

El objetivo del proyecto consiste en la implantación de la simplificación de los procedimientos como una disciplina de mejora continua con el objetivo de reducir los tiempos de tramitación y la burocracia.

Durante el 2018 se han sometido a un proceso inicial de simplificación y reducción de cargas administrativas todos los procedimientos publicados en la sede electrónica, pero aún no se ha finalizado el proceso de simplificación. Por lo que, se continúan desarrollando las actividades de simplificación previstas para el año 2019.

2.3 Reducción de cargas administrativas

El objetivo de este proyecto consiste en la implantación de la reducción de cargas administrativas como una disciplina de mejora continua. Concretamente se ha fijado como objetivo la reducción en un 50% de las mismas.

Todos los procedimientos publicados en la sede electrónica se han sometido a un proceso inicial de simplificación y reducción de cargas administrativas.



Para la estimación de las cargas administrativas se ha utilizado el modelo europeo Standard Cost Model (SCM), que se ha aplicado antes de simplificar y después del proceso de simplificación.

Los indicadores de este proyecto son los siguientes:

- % de reducción media de cargas administrativas.

<i>Procedimiento</i>	<i>Carga 2017</i>	<i>Carga 2018</i>	<i>% de reducción</i>
Alta y modificación de terceros	85-110	13-29	78%
Solicitud general	80-80	5-5	95%
Sugerencias y quejas	80-80	5-5	95%
Derecho de acceso a la información pública	80-80	5-5	95%
Acceso, rectificación, cancelación y oposición al tratamiento de datos de carácter personal	80-80	5-5	95%
Aportación de documentación y subsanación	80-80	5-5	95%
Licencia de caza	130-135	52-56	59%
Solicitud de admisión a las pruebas de aptitud para obtener por primera vez la licencia de caza	90-90	13-13	86%
Solicitud de autorización de quema de rastrojo	85-85	9-9	89%
Solicitud de acampada en "Hoya del Morcillo"	125-125	48-48	62%
Solicitud de limpiezas de fosas	125-125	48-48	62%
Solicitud de utilización del Aula de la Naturaleza	465-480	385-397	17%
Solicitud de apoyo a la inscripción en el Registro de Licitadores y contratistas	-	5-5	-
Solicitud certificaciones de recursos humanos	85-85	9-9	89%
Admisión pruebas selectivas	130-135	52-56	59%
Solicitud bono 21	95-111	13-25	82%
Solicitud bono transporte	100-165	17-69	68%
Declaración responsable de inicio de actividad turística de alojamiento y solicitud de clasificación	130-691	52-600	21%
Declaración responsable previa al inicio de actividad de explotación de vivienda vacacional	155-705	72-612	20%



Declaración responsable de inicio de actividad turística de restauración	135-180	56-92	53%
Declaración responsable de inicio, cese o modificación de datos de la actividad en establecimiento de comercialización temporal de vino de cosecha propia	165-210	80-116	48%
Ayudas a la movilidad juvenil de estudiantes herreños	17-17	17-17	0%
Subvenciones al deporte herreño	1370-1667	522-668	39%
Subvención para la puesta en marcha de proyectos empresariales en la isla de El Hierro	1567-2637	878-1860	35%
Subvenciones a empresas turísticas para actuaciones de infraestructura y dotaciones	-	842-1382	-
Adquisición de vehículos eléctricos, puntos de recarga e instalaciones de autoconsumo con fuentes renovables en edificios destinados a explotaciones ganaderas y bodegueras aislados de la red.	-	46-122	-

La media de los porcentajes de reducción de cargas administrativas de todos los procedimientos es de un 63 %, lo que supera el objetivo, que se había establecido en un 50%.

- % de reducción del tiempo medio de tramitación. Sólo se ha realizado el estudio de tiempos de tramitación de las subvenciones. La estimación de los tiempos de tramitación de los procedimientos supone una importante carga de trabajo y será abordado durante el 2019.

<i>Procedimiento</i>	<i>Tiempo 2017</i>	<i>Tiempo 2018</i>	<i>% de reducción</i>
Ayudas a la movilidad juvenil de estudiantes herreños	-	29 días	-
Subvención al deporte herreño	72 días	19 días	73 %
Subvención para la puesta en marcha de proyectos empresariales en la isla de El Hierro	60 días	46 días	23 %
Subvenciones a empresas turísticas para actuaciones de infraestructura y dotaciones	-	40 días	-
Adquisición de vehículos eléctricos, puntos de recarga e instalaciones de autoconsumo con	-	25 días	-



fuentes renovables en edificios destinados a explotaciones ganaderas y bodegueras aislados de la red.			
---	--	--	--

La media de reducción de tiempos de tramitación es de un 48%.

2.4 Implantación de la tramitación simplificada

El objetivo de este proyecto es la implantación de la tramitación simplificada del procedimiento administrativo común, allí donde sea posible, con el objetivo de resolver dicho procedimiento en 30 días hábiles.

Se continua el desarrollo de las actividades planificadas para lograr implantar la tramitación simplificada en algunos procedimientos durante el año 2019.

2.7 Control interno

El objetivo de este proyecto es agilizar los procesos de control interno sin perder calidad en dicho sistema de control.

Este proyecto aparece originalmente en el Plan de Modernización como “2.7 Régimen de fiscalización e intervención limitada previa”: Sin embargo, durante la fase de redacción del plan de gestión del proyecto se consideró la ampliación del ámbito del mismo al control interno.

El personal de Intervención realizó las siguientes actividades de formación en el ámbito del control interno:

- Seminario “Control interno en la Administración Local” en Lanzarote.
- Seminario “Control interno en la Administración Local” en Madrid.
- Sesión formativa online “Control interno. El control financiero en las entidades locales”.

Se han establecido alianzas estratégicas con otros órganos de control, como la Intervención Delegada del Servicio Canario de Salud, la Comisión de Interventores de la FECAI y la Intervención General de la Comunidad Autónoma de Canarias.

En la sesión del 1 de octubre de 2018, se dio cuenta al Pleno del Plan Anual de Control Financiero del 2018.



Durante el año 2018 no se finalizó la evaluación de los indicadores de este proyecto debido a su complejidad, y a la falta de datos y herramientas como las auditorías de control interno. Esta actividad se continuará desarrollándose durante el año 2019.

3.1 Sede electrónica

El objetivo de este proyecto es la publicación de la sede electrónica como punto de acceso de los ciudadanos a los trámites electrónicos.

El Cabildo Insular de El Hierro creó su sede electrónica por Decreto 1198/18 de fecha 3 de julio de 2018 y publicada en el BOP num. 83 de 11 de julio de 2018. La sede electrónica se encuentra publicada en la dirección siguiente <https://sede.elhierro.es>.

Como complemento a la sede electrónica es necesario disponer de un portal de internet que permita publicar la información de los procedimientos y servicios. Este requisito lo incumplía el portal de internet existente a principios de 2018.

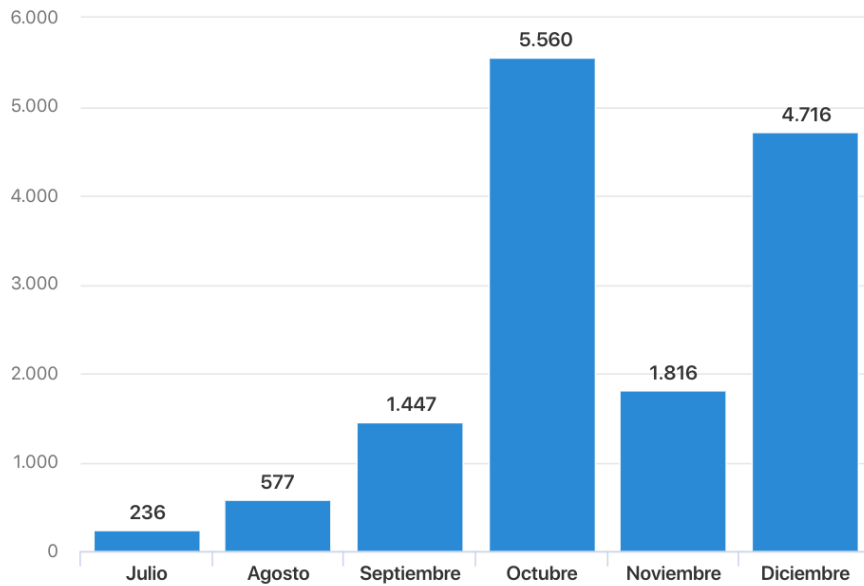
El 13 de julio de 2018 se publicó un nuevo portal de internet provisional hasta que se desarrolle el definitivo incluido en la iniciativa “El Hierro en red” en la dirección <http://www.elhierro.es>.

Los indicadores de este proyecto son los siguientes:

- Número de sesiones de acceso a la sede electrónica: 14.352, que se distribuyen mensualmente de acuerdo con la siguiente gráfica.

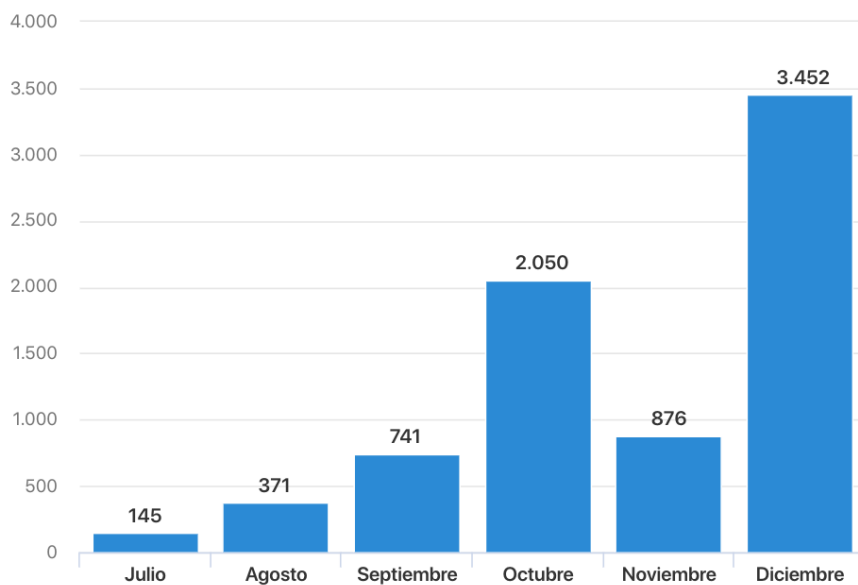


Número de sesiones



- Número de usuarios que han accedido a la sede electrónica: 7.635, que se distribuyen mensualmente como se muestra en la siguiente figura.

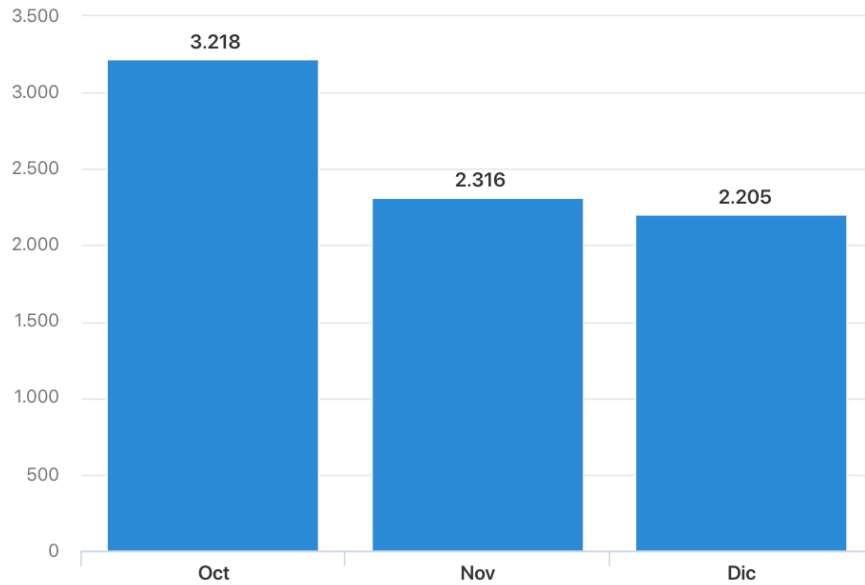
Número de usuarios





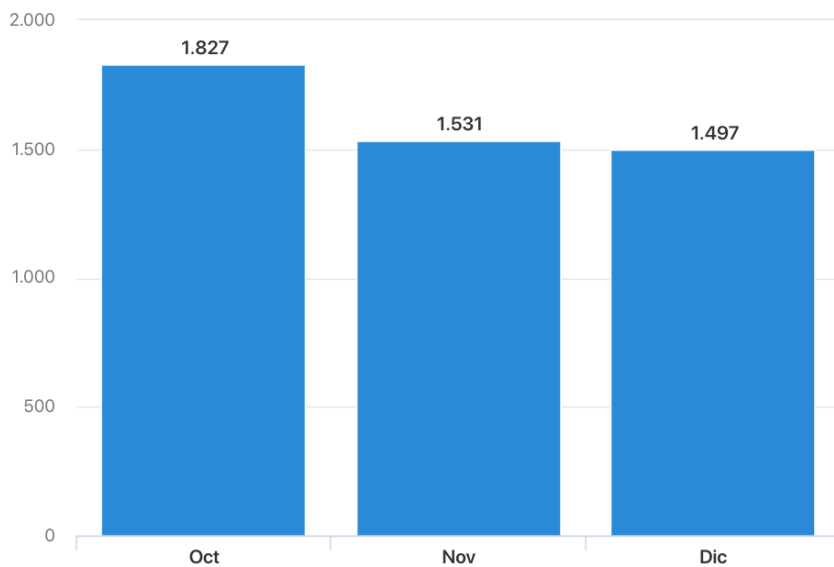
- Número de sesiones de acceso al portal de internet: 7.739 durante el último trimestre.

Número de sesiones



- Número de usuarios que han accedido al portal de internet: 4.855 durante el último trimestre.

Número de usuarios





3.2 Registro General Electrónico

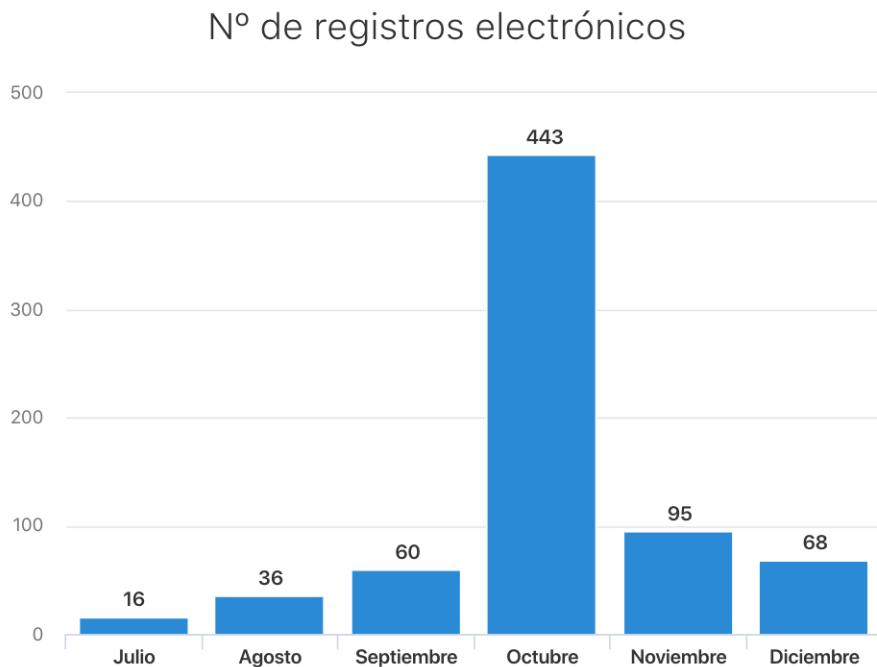
El objetivo de este proyecto es la implantación del registro general electrónico.

La sede electrónica cuenta con un registro electrónico integrado con el registro presencial y, además, dispone de la funcionalidad que permite el registro electrónico de una solicitud presencial por un funcionario habilitado.

En el 2018 no se aprobó la norma reguladora, aunque la misma está redactada y en proceso de revisión.

Los indicadores de este proyecto son los siguientes:

- Número de registros de entrada electrónicos: 718, desde julio a diciembre. El número total de registros de entrada durante el 2018 es de 14.312. Los registros electrónicos suponen un 8,11% en el segundo semestre. La distribución mensual del número de registros de entrada se muestra en el siguiente gráfico:





3.3 Archivo electrónico de documentos

El objetivo de este proyecto es la implantación de un Archivo electrónico de documentos corporativo para gestionar la documentación de los expedientes tanto en fase de trámite como de archivo.

Durante el 2018 se han desarrollado las actividades para la instalación de la herramienta tecnológica de gestión del archivo electrónico de documentos en su fase de trámite y se continúa desarrollando las actividades planificadas para comenzar a utilizarlo durante el 2019.

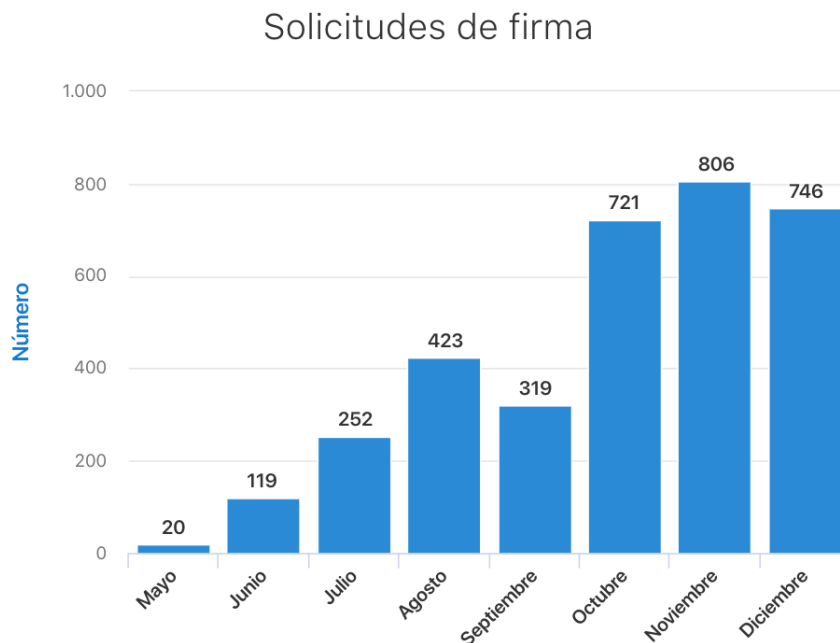
3.4 Portafirmas y firma de empleados públicos

El objetivo de este proyecto es la implantación de un portafirmas electrónico y la firma de los empleados públicos para la generación de los documentos administrativos electrónicos.

El portafirmas electrónico se implantó en mayo de 2018 y se han ido incorporando empleados públicos durante los meses siguientes.

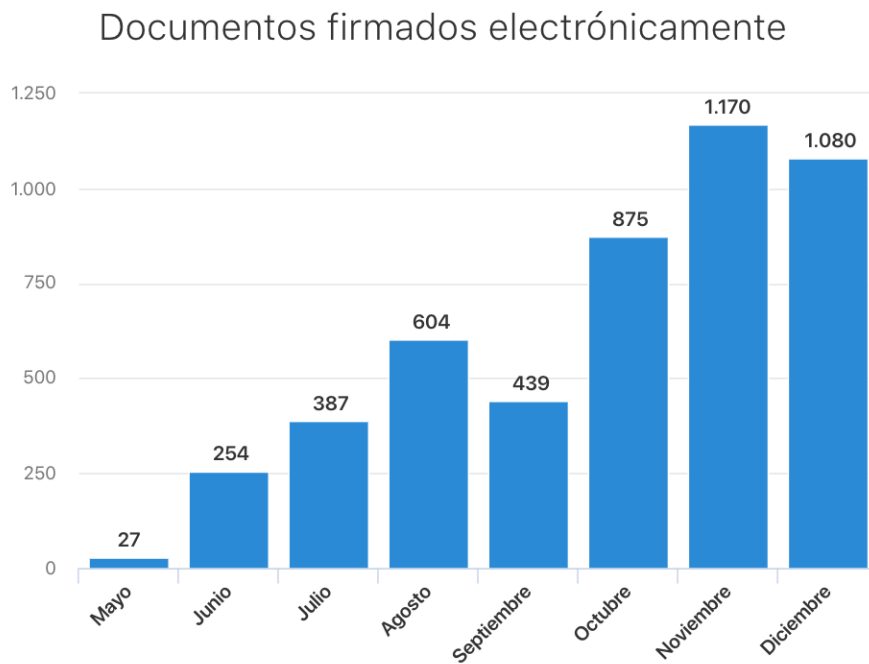
Los indicadores de este proyecto son los siguientes:

- Número de solicitudes de firma: 3.406, distribuidas mensualmente como se muestra en el siguiente gráfico.





- Número de documentos firmados electrónicamente. 4.836. La distribución por meses es la que se muestra en la siguiente figura.



3.5 Notificaciones electrónica

El objetivo de este proyecto consiste en implantar un sistema de notificaciones electrónicas por comparecencia en sede electrónica para reducir los tiempos y costes de gestión de las notificaciones.

El sistema de notificaciones electrónicas se implantó el 13 de julio de 2018. Se han venido notificando las respuestas a solicitudes presentadas por los ciudadanos en los que indican como medio preferido la notificación electrónica.

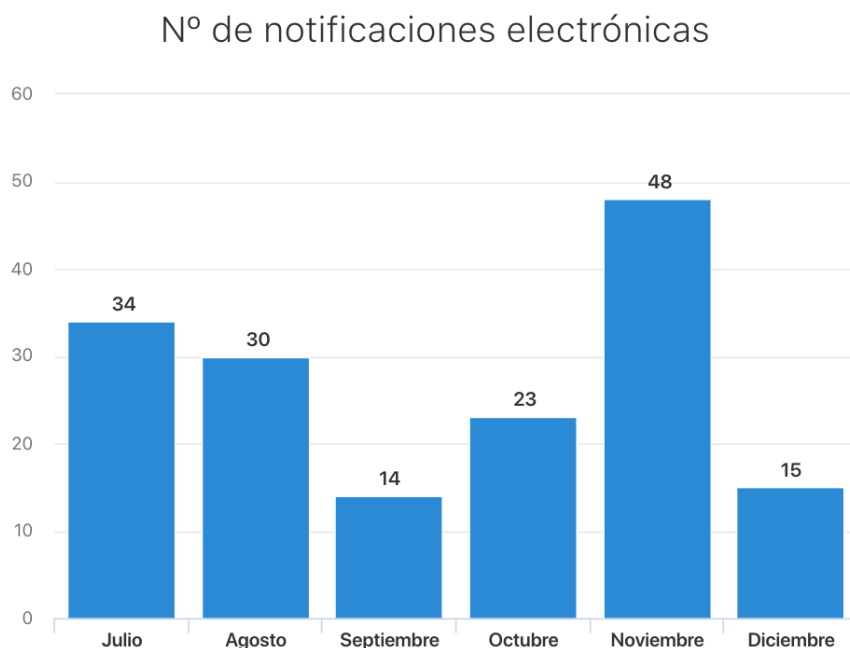
Además, el Cabildo de El Hierro está publicando las notificaciones electrónicas en el Punto de Acceso General Electrónico de la Administración, a pesar de que la entrada en vigor de esta obligación legal se ha retrasado dos años, hasta octubre del año 2020.

Los indicadores de este proyecto son los siguientes:

- Número de notificaciones practicadas: 93
- Número de comunicaciones practicadas: 71



- % de comunicaciones y notificaciones electrónicas frente a registros de salida en papel: 5,6%. El número de registros de salida del Cabildo durante el año 2018 asciende a 5.610. Además, se han practicado 164 notificaciones y comunicaciones electrónicas en el segundo semestre, lo que supone 5,6%. La distribución mensual de las notificaciones electrónicas se muestra en la siguiente figura:



El 75% de las notificaciones fueron accedidas por los interesados, mientras que el 25% no. Por un lado, este dato es mucho más alto que el alcanzado por el sistema de notificación en papel y, por otro, es necesario estudiar la casuística que ha impedido a un 25% acceder a la notificación.

3.6 Registro electrónico general de apoderamientos

El objetivo de este proyecto consiste en la implantación de un registro electrónico general de apoderamientos que permita a los ciudadanos no tener que presentar la documentación de apoderamientos más de una vez.

Se ha seleccionado la herramienta para gestionar el Registro electrónico general de apoderamientos y durante el año 2019 comenzará su implantación de acuerdo con la planificación.



3.7 Intercambio electrónico de datos y documentos

El objetivo de este proyecto es la reducción de los documentos que deben presentar los ciudadanos sustituyéndolos por el acceso a datos y documentos de otras Administraciones Públicas.

Durante el año 2018 se han establecidos los mecanismos para intercambiar datos y documentos con la Agencia Tributaria Estatal, el Instituto Nacional de la Seguridad Social, la Agencia Tributaria Canaria, las universidades canarias y la Dirección General de Deportes.

Durante el 2019 se comenzará a reducir el número de documentos solicitados a los ciudadanos sustituyéndolos por comunicaciones de datos.

3.8 Gestión electrónica de subvenciones

El objetivo de este proyecto es la implantación de un sistema de gestión electrónica para las subvenciones, unificando el procedimiento de definición y gestión de las mismas mediante la aprobación de bases genéricas tipo.

Durante el 2018 se ha seleccionado la herramienta informática para la gestión de las subvenciones y se ha implantado. Además, se han normalizado los documentos de fiscalización y los formularios de solicitud de subvenciones, aunque no se ha finalizado esta actividad.

Los manuales de gestión, usuario y gestor no se llegaron a aprobar durante 2018, pero están en proceso de revisión final.

No se ha iniciado el proceso de revisión y aprobación de la nueva ordenanza de subvenciones para adaptarla a los cambios legales y procedimentales.

Las bases generales tipo se encuentran en un proceso avanzado de revisión. Aún así, se han utilizado para la redacción de las bases generales de varias líneas de subvención.

El plan táctico de subvenciones del año 2018 no se realizó.

Los indicadores de este proyecto son los siguientes:

- % de procedimientos de subvención que permiten la tramitación electrónica: 33% de las subvenciones competitivas del Plan de subvenciones de 2018.
- Número de solicitudes de subvenciones tramitadas electrónicamente: 371.



Durante el año 2018 se ha implantado la solicitud electrónica en las convocatorias de subvenciones que se indican a continuación. Se indica para cada una de ellas el número de solicitudes electrónicas presentadas y el porcentaje que suponen respecto al total.

<i>Nombre de la línea de subvenciones</i>	<i>Nº solicitudes electrónicas</i>	<i>% electrónico</i>
Solicitud de ayudas al transporte de estudiantes herreños	3	
Solicitud de subvenciones para la adquisición de vehículos, puntos de recarga e instalaciones de autoconsumo	3	16%
Subvenciones para la puesta en marcha de proyectos empresariales en la isla de El Hierro	30	100%
Subvenciones a empresa turísticas para actuaciones de infraestructuras y dotaciones turísticas	26	100%
Ayudas a la movilidad juvenil de estudiantes herreños	280	100%
Subvenciones al deporte herreño	29	94%

3.9 Gestión electrónica de procedimientos

El objetivo de este proyecto consiste en la implantación de un sistema de tramitación electrónica de los procedimientos.

De acuerdo con la planificación de las actividades de este proyecto, durante el año 2018 se ha seleccionado la herramienta de gestión electrónica de procedimientos y ha comenzado su instalación. A lo largo de 2019 se continuará con las actividades de implantación de la misma.

3.10 Contratación pública electrónica

El objetivo de este proyecto consiste en la implantación de un sistema de licitación y contratación pública electrónica.

El Cabildo Insular de El Hierro seleccionó la Plataforma de Contratación del Sector Público para alojar sus perfiles de contratante y realizar la licitación electrónica.

En enero de 2018 se dieron de alta los perfiles de contratante de todos los órganos de contratación del Cabildo y sus organismos autónomos. Además, se



ha dado soporte para que las empresas públicas publiquen sus perfiles de contratante.

Se han realizado dos jornadas de formación en la utilización de dicha herramienta dirigida a los empresarios herreños los días 20 de julio de 2018 con 20 asistentes y 10 de diciembre de 2018 con 13 asistentes.

Además, se impartió una jornada de formación sobre la Ley de Contratación del Sector Público, también dirigida a empresarios, el 18 de julio de 2018 con 24 asistentes.

Con el fin de apoyar la inscripción de las empresas herreñas en el registro de licitadores y contratistas se ha contratado un servicio de apoyo a la inscripción en dicho registro. Durante el 2018, han presentado la solicitud para acceder a dicho servicio 33 empresas.

A partir de la entrada en vigor de la LCSP todas las licitaciones se vienen realizando de forma electrónica.

Los indicadores de este proyecto son los siguientes:

- Número de procedimientos abiertos: 6
- Número de procedimientos abiertos simplificados: 5
- Número de procedimientos negociados: 2

3.11 Mejora de la infraestructura tecnológica

El objetivo de este proyecto consiste en la mejora de las infraestructuras tecnológicas que dan soporte a los servicios públicos. Se han realizado inversiones muy diversas como, suministro de ordenadores y portátiles, mejora del cableado de red de los edificios, licencias de varias aplicaciones informáticas, alojamiento en la nube, mantenimiento de servidores, etc.

El esfuerzo inversor en este proyecto es el más alto del Plan de Modernización durante el año 2018 debido a la pésima situación de la infraestructura tecnológica. Este esfuerzo debe continuar durante 2019 con la finalidad de disponer de una infraestructura tecnológica adecuada.

3.12 Implantación del Esquema Nacional de Seguridad (ENS)

El objetivo de este proyecto es el diseño de un modelo para el cumplimiento de la normativa de seguridad en la relación electrónica con la ciudadanía.



Durante el año 2018 no estaba previsto la finalización de ninguna actividad relacionada con este proyecto.

3.13 Adaptación a la normativa de protección de datos de carácter personal

El objetivo de este proyecto es el cumplimiento de la normativa de protección de datos de carácter personal incluyendo la nueva Directiva (UE) 2016/680 y su posible desarrollo legislativo y reglamentario.

Mediante Decreto 1455/18 de fecha 31 de julio de 2018 se designo como Delegado de Protección de Datos del Cabildo Insular de El Hierro al Director Insular de Área de Organización Administrativa, Recursos Humanos, Economía y Hacienda. El resto de actividades del proyecto se desarrollarán durante el año 2019.

4.1 Portal de transparencia

El objetivo de este proyecto es la implantación de un portal de transparencia para la mejora e incremento de los niveles de transparencias y acceso a la información pública.

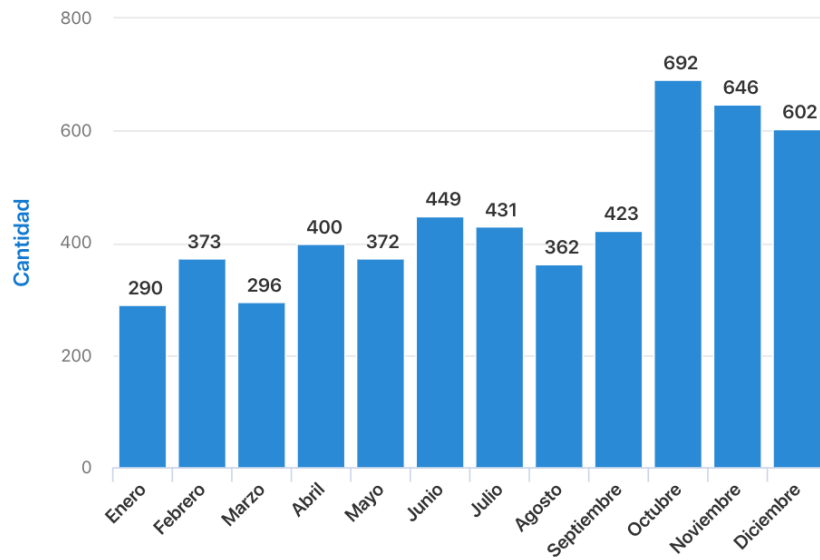
Han finalizado todas las actividades planificadas para el año 2018, excepto la aprobación de la normativa reguladora, que se encuentra en la última fase de revisión.

Los indicadores del proyecto son los siguientes:

- Número de sesiones de acceso al portal de transparencia: 5.336 durante el 2018. La distribución mensual es la que se muestra en la siguiente figura.

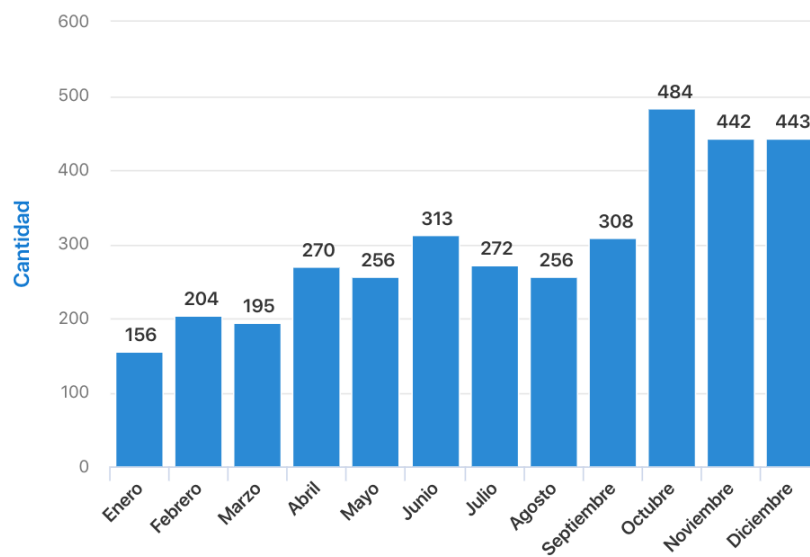


Sesiones



- Número de usuarios: 3.599 de durante el 2018

Usuarios



- Índice de Transparencia de Canarias (ITCanarias): 8,21 en el año 2017. Mientras que en el año 2016 la evaluación fue de 0,76.



- Número de solicitudes de acceso a la información: 7.

Por otro lado, en el informe de evaluación de la transparencia del Comisionado de Transparencia hay una referencia explícita al portal de transparencia del Cabildo de El Hierro.

“El caso más singular en esta evaluación es el del Cabildo de El Hierro, ya que de un ejercicio a otro ha subido la nota en casi 7 puntos: de 0,76 en 2016, cuando no tenía portal de transparencia, a un 8,21 en 2017, con este espacio web bien estructurado y bastante completo”.

4.2 Participación y colaboración ciudadana

El objetivo de este proyecto es el fortalecimiento de los espacios de participación y colaboración ciudadana en los asuntos públicos.

El Reglamento de participación ciudadana se publicó de forma definitiva en el BOP num. 117 de fecha 28 de septiembre de 2018.

El portal de participación ciudadana se publicó en la dirección electrónica <http://participa.elhierro.es> el 4 de julio de 2018.

Los indicadores del proyecto son los siguientes:

- Número de usuarios registrados: 7.
- Número de iniciativas reglamentarias publicadas: 4.

El uso del portal de participación es mínimo debido a que los ciudadanos lo desconocen. Es necesario darle contenido y realizar una campaña de difusión.

6.1 Gestión de proyectos

El objetivo de este proyecto consiste en la implantación de un sistema de gestión de proyectos que facilite el desarrollo y mejore la eficiencia de los proyectos.

Durante 2018 se ha implantado la solución tecnológica de gestión de proyectos y se impartió un curso sobre redacción y ejecución de proyectos. Durante 2019 se comenzará a utilizar dicha solución tecnológica.

6.2 Entorno colaborativo para los empleados públicos

El objetivo de este proyecto es el desarrollo e implantación de una intranet corporativa donde compartir información, que fomente la gestión del



conocimiento potenciando la innovación y la creatividad a partir de la participación de los empleados públicos.

El portal colaborativo se publicó en abril de 2018 en la dirección electrónica <http://intranet.elhierro.es> y contiene información y documentación accesible a todos los empleados públicos sobre contratación, subvenciones, imagen institucional, formación, plan de modernización, etc.

Durante 2018 se ha publicado la plataforma de formación online del Cabildo (<http://formacion.elhierro.es>), que permite desarrollar acciones formativas online.

Por otro lado, durante el año 2018 se ha desarrollado en portal del empleado donde los empleados públicos van a poder tramitar los procedimientos internos de forma electrónica, pero aún no se ha puesto en producción.

6.3 Colaboración con otras administraciones

El objetivo de este proyecto es promover la colaboración con otras Administraciones Públicas con el fin de intercambiar conocimientos y buenas prácticas para mejorar la eficiencia en la gestión de los recursos públicos.

Se han realizado diversas reuniones colaborativas con varias administraciones para varios de los proyectos. En el 2019 se continuará con esta actividad y comenzará la fase de formalización de la colaboración.

Durante 2018 se han solicitado y recibido cesiones de soluciones tecnológicas de tecnológicas que se han puesto en producción, como la sede electrónica, el catálogo de procedimientos, la herramienta de gestión de subvenciones, etc.

Además, se han realizado cesiones a otras administraciones públicas de las soluciones tecnológicas del portal de transparencia y de la herramienta de control de los contratos menores.

7.3 Plan de formación

El objetivo de este proyecto es la creación y aplicación de un Plan de formación para mejorar la capacitación de los empleados públicos.

El Plan de Formación 2018 se aprobó por el Consejo de Gobierno Insular en sesión ordinaria celebrada el 23 de abril de 2018.



El informe de evaluación del Plan de Formación 2018 detalla las actividades desarrolladas, la evaluación de los asistentes, los problemas encontrados y las propuestas de mejora.

Los indicadores de este proyecto son los siguientes:

- Número de curso impartidos: 17.
- Número de empleados públicos formados: 217 empleados obtuvieron el certificado de asistencia o aprovechamiento.

8 Inversiones reales de los proyectos

Las inversiones reales asociadas a cada proyecto del Plan de Modernización 2018-2021 son los que se muestran en la tabla siguiente. No se incluyen los costes asociados al personal propio.

<i>Nombre</i>	<i>Código</i>	<i>TOTAL</i>
Sistema de gestión de la calidad	1.1	€
Sugerencias y quejas	1.2	€
Cartas de servicio	1.3	€
Atención al ciudadano	1.4	€
Evaluación de la satisfacción de los ciudadanos	1.5	€
TOTAL LÍNEA 1		€
Catálogo de procedimientos	2.1	19.206,50 €
Simplificación de los procedimientos	2.2	5.900,00 €
Reducción de cargas administrativas	2.3	€
Implantación de la tramitación simplificada	2.4	€
Actuaciones Administrativa Automatizadas	2.5	€
Procedimientos proactivos a nivel 5	2.6	€
Control interno	2.7	17.826,16 €
TOTAL LÍNEA 2		42.932,66 €
Sede electrónica	3.1	21.069,14 €
Registro general electrónico	3.2	€
Archivo electrónico de documentos	3.3	€
Portafirmas y firma de empleados públicos	3.4	€
Notificaciones electrónicas	3.5	€
Registro electrónico general de apoderamientos	3.6	€
Intercambio electrónico de datos y documentos	3.7	€
Gestión electrónica de subvenciones	3.8	15.943,00 €
Gestión electrónica de procedimientos	3.9	15.878,80 €
Contratación pública electrónica	3.10	8.083,85 €



Mejorar de la infraestructura tecnológica	3.11	182.094,52 €
Implantación del ENS	3.12	14.335,54 €
Adaptación a la normativa de protección de datos	3.13	€
TOTAL LÍNEA 3		257.404,85 €
Portal de transparencia	4.1	15.515,00 €
Participación y colaboración ciudadana	4.2	16.050,00 €
Datos abiertos y reutilización de la información	4.3	€
Ética pública y buen gobierno	4.4	€
TOTAL LÍNEA 4		31.565,00 €
Cuadro de mandos integral (CMI)	5.1	€
Metodología de planificación	5.2	€
Evaluación de políticas públicas	5.3	€
TOTAL LÍNEA 5		€
Gestión de proyectos	6.1	€
Entorno colaborativo para los empleados públicos	6.2	46.315,75 €
Colaboración con otras administraciones	6.3	€
TOTAL LÍNEA 6		46.315,75 €
Gestión por competencias	7.1	€
Evaluación del desempeño	7.2	€
Plan de formación	7.3	29.003,40 €
Smart Working	7.4	€
TOTAL LÍNEA 7		29.003,40 €
TOTAL		407.221,66 €

9 Modificaciones del Plan de Modernización 2018-2021

No se identifican modificaciones en el Plan de Modernización 2018-2021 que se deban abordar en estos momentos.

En Valverde de El Hierro.

Director Insular de Modernización y Nuevas Tecnologías

Fdo.: Daniel González Morales