

ESTRATEGIA MARCO CANARIA DE GOBIERNO ABIERTO A TRAVÉS DE LA TRANSPARENCIA, LA PARTICIPACIÓN Y LA COLABORACIÓN CIUDADANA, Y LA INNOVACIÓN Y MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS PARA EL PERÍODO 2017-2019 (ESTRATEGÍA MARCO DE GOBIERNO ABIERTO 2017-2019)

Acuerdo del Gobierno de Canarias de 3 de julio de 2017
(B.O.C. nº 133, de 12 de julio de 2017)

SEGUNDO INFORME DE SEGUIMIENTO

ENERO 2019





ÍNDICE

SÍNTESIS EJECUTIVA DEL INFORME	5
1. OBJETO DEL INFORME	9
2. ESTADO DE EJECUCIÓN DE LOS EJES DE ACTUACIÓN.....	10
2.1. MODIFICACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN GENERAL	10
2.2. ESTADO DE EJECUCIÓN DE LAS MEDIDAS.....	11
2.2.1. Eje de Actuación 1. Dirección por Objetivos.	12
2.2.2. Eje de Actuación 2: Gobierno Abierto.....	12
2.2.3. Eje de Actuación 3: Transformación digital de la relación de la ciudadanía y empresas con la Administración.	13
2.2.4. Eje de Actuación 4: Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos.....	14
2.2.5. Eje de Actuación 5: Conocimiento organizativo e Innovación.	15
2.2.6. Eje de Actuación 6: Capacitación profesional y organización del personal de la APCAC.....	15
2.2.7. Medidas no iniciadas.....	16
3. ESTADO DE EJECUCIÓN DE LOS PLANES DE INNOVACIÓN DE LOS DEPARTAMENTOS	16
4. ESTADO DE EJECUCIÓN DE LA ESTRATEGÍA DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y REDUCCIÓN DE CARGAS BUROCRÁTICAS	17
5. EJECUCIÓN DEL PLAN DE FORMACIÓN 2018	18
6. ESTADO DE EJECUCIÓN DE LAS ACTUACIONES ENCOMENDADAS A LA CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, JUSTICIA E IGUALDAD EN EL ACUERDO DEL GOBIERNO DE CANARIAS DE 15 DE OCTUBRE DE 2018.....	19
6.1. ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS DE LA APCAC DISPONIBLES EN SEDE ELECTRÓNICA EN NIVEL 4 DE TELEMATIZACIÓN	19
6.2. ELABORACIÓN Y TRAMITACIÓN DE NORMATIVA REGULADORA	19
6.2.1. PD de aprobación e implantación del sistema de dirección por objetivos (SDPO) de la APCAC 20	
6.2.2. PD de aprobación e implantación del sistema de organización de servicios digitales (MoTIC) de la APCAC	20
6.2.3. PD por el que se regula el sistema de relación con la ciudadanía (SRC) de la APCAC.....	21
6.2.4. PD por el que se modifica el D 19/2011 que regula la utilización de medios electrónicos en la APCAC.....	22
6.2.5. PD por el que se establece el modelo de referencia para la coordinación y transmisión del conocimiento (MCTC) en la actividad administrativa de la APCAC.....	22
6.2.6. PD por el que se regula la organización de la APCAC y de su sector público instrumental	23
6.3. PROGRAMA DE ACTUACIONES PARA MEJORAR LA FIABILIDAD EN LOS SERVICIOS DIGITALES.....	23
6.4. ESTADO DE LOS INDICADORES DE RESULTADOS	25
7. PROPUESTA DE ACTUACIONES DE CONSOLIDACIÓN DE LA ESTRATEGIA MARCO.	26
ANEXO 1: Planificación ESTRATEGIA MARCO DE GOBIERNO ABIERTO	27





ANEXO 2: Estado de ejecución de los Planes de Innovación y Mejora Continua de los departamentos.....	30
PRESIDENCIA DEL GOBIERNO.....	30
CONSEJERÍA DE OBRAS PÚBLICAS Y TRANSPORTES	32
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INDUSTRIA, COMERCIO Y CONOCIMIENTO	33
CONSEJERÍA DE HACIENDA	34
CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, JUSTICIA E IGUALDAD	37
CONSEJERÍA DE POLÍTICA TERRITORIAL, SOSTENIBILIDAD Y SEGURIDAD.....	38
CONSEJERÍA DE EMPLEO, POLÍTICAS SOCIALES Y VIVIENDA	40
SERVICIO CANARIO DE EMPLEO	40
CONSEJERÍA DE SANIDAD	42
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y UNIVERSIDADES	43
CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, GANADERÍA, PESCA Y AGUAS.....	45
CONSEJERÍA DE TURISMO, CULTURA Y DEPORTES	48
ANEXO 3: Plan de Formación 2018 vinculada a la EMGA.....	49
ANEXO 4: Líneas de actuación del plan de fiabilidad en la modernización de los procedimientos.....	51
ANEXO 5: Indicadores de Resultados.....	60





SÍNTESIS EJECUTIVA DEL INFORME

Medidas de la Estrategia Marco de Gobierno Abierto (EMGA) modificadas respecto a las aprobadas en octubre de 2018 (Ver más en apartado 2.1):

MEDIDAS MODIFICADAS: 10			
ELIMINADAS	INCORPORADAS	REFORMULADAS	AGREGADAS (a otras)
5	0	1	4 (en tres)
MEDIDAS TOTALES EN LA EMGA (TRAS LA MODIFICACIÓN): 62			

Estado de Ejecución de las Medidas a fecha 31 de enero de 2019 (Ver más en apartado 2.2):

	Estrategia Marco		Incluidos Dptos.
	TOTALES	CON RETRASO	TOTALES
NO INICIADAS	5	3	21
EN EJECUCIÓN	48	11	174
TERMINADAS	9	0	69
TOTAL: 62			TOTAL: 264

Medidas de innovación de los departamentos alineadas con la Estrategia Marco de Gobierno Abierto (Ver más en apartado 3):

Medidas (o planes) de innovación de los departamentos			
Departamento/O. Autónomo	Nº total	Departamento/O. Autónomo	Nº total
Presidencia del Gobierno	14	Empleo, Políticas Sociales y Vivienda/ Servicio Canario de Empleo	22
Obras Públicas y Transportes	8	Sanidad/ Servicio Canario de la Salud	8
Economía, Industria, Comercio y Conocimiento	12	Educación y Universidades	23
Hacienda	43	Agricultura, Ganadería, Pesca y Aguas	34
Presidencia, Justicia e Igualdad	7	Turismo, Cultura y Deportes	12
Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad	18		





Plan de ajuste para la consecución de la Estrategia de Simplificación Administrativa y Reducción de cargas (Ver más en apartado 4):

Departamento/ O. Autónomo	PROCEDIMIENTOS		
	Nº total Nivel 3 o inf.	Planificación departamental a 31/03/19	Planificación VAPT a 31/03/19
Presidencia del Gobierno	12	92%	8%
Empleo, Políticas Sociales y Vivienda	115	54%	46%
Economía, Industria, Comercio y Conocimiento	29	100%	-
Presidencia, Justicia e Igualdad	117	100%	0%
Hacienda	49	100%	0%
Sanidad	5	100%	0%
Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad	84	65%	35%
Obras Públicas y Transportes	18	83%	17%
Educación y Universidades	48	98%	2%
Agricultura, Ganadería, Pesca y Aguas	214	0%	100%
Turismo, Cultura y Deportes	38	87%	13%
Servicio Canario de Empleo (SCE)	2	100%	-
Agencia Tributaria Canaria (ATC)	68	100%	-
Servicio Canario de la Salud (SCS)	40	100%	-

LEYENDA:

- **Nº total:** Número total de procedimientos registrados en el Sistema de Información de las Actuaciones Administrativas de la APCAC que no están en nivel 4 (nivel 3 o inferior).
- **Planificación departamental a 31/3/19:** Porcentaje de procedimientos registrados en el Sistema de Información de las Actuaciones Administrativas de la APCAC que estarán en nivel 4 en la fecha 31/12/18 mediante el plan de simplificación administrativa y reducción de cargas propio del departamento.
- **Planificación VAPT a 31/3/19:** Porcentaje de procedimientos registrados en el Sistema de Información de las Actuaciones Administrativas de la APCAC que estarán en nivel 4 en la fecha 31/12/18 mediante el plan centralizado de simplificación administrativa y reducción de cargas de la Viceconsejería de Administración Pública y Transparencia.

Formación (Ver más en apartado 5):

ESTRATEGIA MARCO DE GOBIERNO ABIERTO	EDICIONES	HORAS	PLAZAS
Totales	45	928	1.415





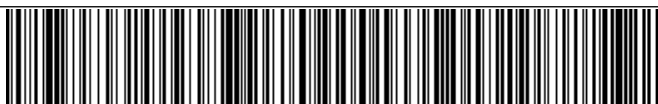
Estado de elaboración y tramitación de proyectos normativos (Ver más en apartado 6.2):

PROYECTO DE NORMATIVA	DEFINICIÓN	ESTADO
PD de aprobación e implantación del sistema de dirección por objetivos (SDPO) de la APCAC	Sistema que establece la metodología común para dar respuesta a la rendición de cuentas, la materialización de las políticas públicas y la ordenación de la propia actividad de la Administración Pública.	Iniciada la tramitación
PD de aprobación e implantación del sistema de organización de servicios digitales (MoTIC) de la APCAC	Conjunto de procesos, principios, recursos y estructuras organizativas necesarios para asegurar la eficacia y eficiencia en el ámbito de los Servicios Digitales en el ejercicio de las competencias que tiene atribuida la APCAC	Iniciada la tramitación
PD por el que se regula el sistema de relación con la ciudadanía (SRC) de la APCAC	Conjunto de elementos que, ordenadamente relacionados entre sí, contribuyen a canalizar las necesidades que la ciudadanía pueda tener ante la APCAC y sus entes públicos	Elaborándose el proyecto
PD por el que se modifica el D 19/2011 que regula la utilización de medios electrónicos en la APCAC	Crea la sede electrónica única	Elaborándose el proyecto
PD por el que se establece el modelo de referencia para la coordinación y transmisión del conocimiento (MCTC) en la actividad administrativa de la APCAC	Conjunto de procesos, criterios, medios y estructuras organizativas necesarios para asegurar la eficacia y eficiencia en el ejercicio de las competencias que tiene atribuida la APCAC	Iniciada la tramitación
PD por el que se regula la organización de la APCAC y de su sector público instrumental	Regulación de una nueva organización de nuestra administración orientada a las necesidades demandadas por la sociedad actual, bajo los principios de eficacia, economía, máxima proximidad a los ciudadanos y atención al hecho insular	Elaborándose el proyecto

Programa de actuaciones para mejorar la fiabilidad en los servicios digitales (Ver más en apartado 6.3):

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

- 1. Disponer de los sistemas tecnológicos 24x365
- 2. Contar con servicios públicos digitales seguros
- 3. Estandarizar la arquitectura de los sistemas tecnológicos
- 4. Acompañar a la ciudadanía en el uso de servicios digitales
- 5. Mejorar la imagen de la sede electrónica
- 6. Adelantar con proactividad contra posibles contingencias

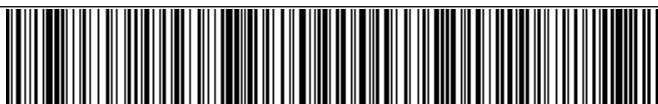




Propuesta de Consolidación de la Estrategia Marco de Gobierno Abierto (Ver más en apartado 7):

PROPUESTA DE CONSOLIDACIÓN

- Nueva Planificación de la Estrategia Marco de Gobierno Abierto.
 - Comienzo con etapa de Análisis de la nueva fase de la Estrategia Marco de Gobierno Abierto 2020-2023.
-



1. OBJETO DEL INFORME

El presente documento tiene por objeto informar al Gobierno de Canarias del seguimiento de la Estrategia Marco Canaria de Gobierno Abierto a través de la transparencia, la participación y la colaboración ciudadana, y la innovación y mejora de los servicios públicos para el período 2017-2019 (Estrategia Marco de Gobierno Abierto 2017-19, en adelante EMGA 2017-19), en virtud de lo establecido en el apartado sexto del acuerdo del Gobierno de Canarias de 3 de julio de 2017 (B.O.C. nº 133, de 12 de julio).

De acuerdo a lo dispuesto en los apartados segundo y sexto del citado acuerdo del Gobierno, se incluye el seguimiento y evaluación de la Estrategia de simplificación administrativa y reducción de cargas burocráticas de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y sus organismos dependientes, aprobada por el Gobierno en su sesión de fecha 13 de junio de 2016 (B.O.C. nº 120, 23 de junio).

Asimismo, y partiendo de lo dispuesto en el apartado séptimo del acuerdo que aprueba la EMGA 2017-19, se incluye el estado de ejecución de los planes de innovación y mejora continua de los departamentos y organismos autónomos.

Por último, en este informe se dar cuenta al Gobierno de Canarias de las encomiendas efectuadas a la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad en el acuerdo de 15 de octubre de 2018, de toma de razón del primer informe de seguimiento de la EMGA 2017-2019 y, en concreto, de las siguientes:

- Aplicación de las medidas organizativas e instrumentos tecnológicos necesarios para asegurar que todas las actuaciones administrativas de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias estén disponibles en sede electrónica, en el nivel 4 de telematización, antes del 31 de marzo de 2019.
- Estado de tramitación de los proyectos normativos que regulen la dirección por objetivos; el nuevo modelo de relación con la ciudadanía; los medios tecnológicos que usen las actuaciones administrativas; la organización de los servicios digitales; la coordinación y transmisión del conocimiento en materia de gobierno abierto e innovación y mejora de los servicios públicos; y la organización de las estructuras orgánicas, modificando o, en su caso, sustituyendo el Decreto 212/1991, de 11 de septiembre.
- Elaboración e implantación del programa de actuaciones para mejorar la fiabilidad en los servicios digitales que asegure el cumplimiento eficaz y eficiente de la medida indicada en el punto 1).
- De los valores de los indicadores de resultados incluidos en el anexo 5 del primer informe de seguimiento.

En un último apartado de este informe se propone, como consecuencia del estado de ejecución de la propia Estrategia Marco de Gobierno Abierto, una recomendación para la toma en razón del Gobierno, si así lo considerara.

Finalmente se señala que los datos de ejecución mostrados en este informe hacen referencia a fecha 31 de enero de 2019 entendiéndose que muestra una situación más real de dicha ejecución en tanto los últimos meses del año 2018 la organización centró gran parte de sus esfuerzos en cerrar el ejercicio presupuestario.





2. ESTADO DE EJECUCIÓN DE LOS EJES DE ACTUACIÓN.

2.1. MODIFICACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN GENERAL

La planificación general de la Estrategia Marco ha experimentado en este último semestre de 2018 una modificación como consecuencia de la realidad de su propia ejecución. De esta forma, hay medidas que procede eliminar porque las condiciones externas a la misma y su bajo nivel de ejecución sugieren dedicarles esfuerzo en una segunda fase de la Estrategia Marco de Gobierno Abierto. Asimismo, otras debían ser reformuladas porque sus objetivos específicos hubieran cambiando como consecuencia del resultado del análisis de sus factores y de su propia ejecución. De la misma manera, otras medidas debían ser incorporadas a otras por la alta dependencia entre las mismas. En resumen, a partir de la ejecución de la Estrategia Marco de Gobierno Abierto en este último trimestre se propone que se eliminen algunas medidas, que se reformulen otras y que se agreguen otras de acuerdo a lo siguiente:

- **Medidas eliminadas**, para que se incorporen en una segunda fase de la Estrategia Marco de Gobierno Abierto:
 - o 1.2.4. Alineamiento y aplicación de los procesos de auditoría con la metodología de planificación de referencia complementada con los recursos al órgano piloto
 - o 2.1.3. Elaboración de las normas reglamentarias para incrementar los niveles de transparencia y de acceso a la información pública
 - o 2.3.1. Desarrollo reglamentario de la Ley 5/2010, de 21 de junio, Canaria de Fomento a la Participación Ciudadana
 - o 6.2.2. Diseño del Sistema para distinciones por méritos al servicio público
 - o 6.3.1. Definición de un Modelo de teletrabajo y desarrollo y evaluación de un programa experimental
- **Medidas reformuladas:**
 - o La medida 3.4.4 (Diseño e implantación de un modelo normalizado de servicios TIC en la APCAC) debía denominarse “Diseño e implantación de un modelo de SERVICIOS DIGITALES de la APCAC”.
- **Medidas agregadas:**
 - o Las medidas 1.1.2 (Aplicación de la metodología de planificación de referencia a un organismo autónomo representativo de la realidad de todos los centros directivos de la APCAC) y 1.1.3 (Evaluación y confirmación de la metodología de planificación de referencia y aprobación) debían agregarse en una única medida 1.1.2 denominada “Aplicación de la metodología de planificación de referencia a un organismo autónomo representativo de la realidad de todos los centros directivos de la APCAC y evaluación para su confirmación”.
 - o Las medidas 1.1.4 (Aplicación de la metodología de planificación de referencia a la totalidad de órganos de la APCAC) y 1.1.5 (Evaluación de la metodología de





planificación de referencia en el contexto de la totalidad de la APCAC) debían agregarse en una única medida 1.1.3 denominada “Aplicación y evaluación de la metodología de planificación de referencia a la totalidad de órganos de la APCAC”.

- Las medidas 1.2.1 (Incorporación en la metodología de planificación de referencia al menos de la planificación de dos tipos de recursos), 1.2.2 (Aplicación de la metodología de planificación de referencia complementada con los recursos al órgano piloto) y 1.2.3 (Evaluación y confirmación de la metodología de planificación de referencia complementada con los recursos y aprobación) debían agregarse en una única medida 1.2.1 denominada “Incorporación en la metodología de planificación de referencia (al menos de la planificación de dos tipos de recursos), aplicación a un órgano piloto y evaluación y confirmación”

De acuerdo a lo expuesto, la tabla siguiente sintetiza las modificaciones propuestas para la programación de la Estrategia Marco de Gobierno Abierto. Asimismo, a partir de estas modificaciones, se propone la reprogramación de la Estrategia que se muestra en el anexo 1 de este informe.

MEDIDAS MODIFICADAS: 10			
ELIMINADAS	INCORPORADAS	REFORMULADAS	AGREGADAS (a otras)
5	0	1	4 (en tres)
MEDIDAS TOTALES EN LA EMGA (TRAS LA MODIFICACIÓN): 62			

2.2. ESTADO DE EJECUCIÓN DE LAS MEDIDAS

En este apartado se recoge, para cada uno de los Ejes de Actuación y en forma de tabla, el resumen con el estado de ejecución y la desviación entre las fechas de inicio previstas y las reales. Cada uno de estos indicadores puede adquirir los siguientes valores:

- **ESTADO:** Hace referencia al estado de ejecución de acuerdo a los siguientes valores:
 - No iniciada
 - En ejecución
 - Finalizada
- **DESVIACIÓN:** Hace referencia a la diferencia entre la fecha prevista en la planificación para iniciar la ejecución de medida y la fecha con la que inicialmente se comenzó. Puede adquirir los siguientes valores:
 - En plazo
 - Retraso

En los epígrafes siguientes se muestra el estado de cada una de las medidas así como la desviación en términos de “en plazo” o “retraso”. Las medidas “no iniciadas” no suponen riesgo para la ejecución de la Estrategia, salvo que las que tienen retraso en el inicio. De cualquier manera, el epígrafe 2.2.7





expone las causas del no inicio de algunas medidas. Por otro lado, las medidas en ejecución con retraso experimentarán una reprogramación temporal. La tabla siguiente muestra un resumen del “estado” y “desviación” por eje de actuación.

EJE	MEDIDAS					
	ESTADO DE EJECUCIÓN			RETRASO		TOTALES
	NO INICIADA	EN EJECUCIÓN	FINALIZADA	NO INICIADA	EN EJECUCIÓN	
Eje 1	3	2	1	1	1	6
Eje 2	1	12	3	1	4	18
Eje 3	0	17	0	0	4	17
Eje 4	0	7	0	0	0	7
Eje 5	1	6	5	1	0	12
Eje 6	0	4	0	0	2	4
Total	5	48	9	3	11	62
	62			14		

2.2.1. Eje de Actuación 1. Dirección por Objetivos.

MEDIDA	ESTADO	DESVIACIÓN
1.1.1. Disposición de una metodología de planificación de referencia (única) para toda la actividad de la APCAC	Finalizado	-
1.1.2. Aplicación de la metodología de planificación de referencia a un organismo autónomo representativo de la realidad de todos los centros directivos de la APCAC y evaluación para su implantación	En ejecución	Retraso
1.1.3. Aplicación y evaluación de la metodología de planificación de referencia a la totalidad de órganos de la APCAC	No iniciado	En plazo
1.2.1. Incorporación en la metodología de planificación de referencia (al menos de la planificación de dos tipos de recursos), aplicación a un órgano piloto, evaluación y confirmación	No iniciado	En plazo
1.3.1. Impulso de la evaluación de políticas públicas	En ejecución	En plazo
1.3.2. Registro del inventario de políticas públicas	No iniciado	Retraso

2.2.2. Eje de Actuación 2: Gobierno Abierto.

MEDIDA	ESTADO	DESVIACIÓN
2.1.1. Implantación del registro de solicitudes de acceso a la información pública	En ejecución	En plazo





MEDIDA	ESTADO	DESVIACIÓN
2.1.2. Aprobación e implantación de las directrices técnicas para garantizar la reutilización, coherencia, uniformidad, accesibilidad, calidad e interoperabilidad de la información pública en internet	En ejecución	Retraso
2.1.3. Identificación y apertura de datos de alto valor democrático, social y económico	En ejecución	Retraso
2.1.4. Automatización de los procesos de actualización de la información pública en el Portal de Transparencia y mejora en la visualización de sus contenidos	En ejecución	En plazo
2.1.5. Desarrollo de Portales/herramientas de transparencia	Finalizado	-
2.2.1. Regulación del Estatuto de las personas que ocupan cargos públicos	Finalizado	-
2.2.2. Desarrollo e implantación del Registro electrónico de las personas que ocupan cargos públicos	En ejecución	Retraso
2.2.3. Elaboración y aprobación del Código de Buen Gobierno	No iniciado	Retraso
2.2.4. Análisis prospectivo y colaborativo sobre el modelo de administración	En ejecución	En plazo
2.3.1. Implantación de una plataforma corporativa de participación y colaboración ciudadana	En ejecución	En plazo
2.3.2. Publicación de la Agenda de las personas que ocupan cargos públicos	Finalizado	-
2.3.3. Establecimiento de la Red de cooperación GOBAB y definición de una guía metodológica	En ejecución	En plazo
2.4.1. Impulso a la formación del tejido asociativo canario	En ejecución	En plazo
2.4.2. Impulso de la Red Canaria Interadministrativa de Gobierno Abierto	En ejecución	En plazo
2.4.3. Impulso de la formación del personal de las Administraciones Públicas Insulares en Gobierno Abierto	En ejecución	En plazo
2.4.4. Promoción de campañas de sensibilización y concienciación ciudadana en Gobierno Abierto	En ejecución	Retraso

2.2.3. Eje de Actuación 3: Transformación digital de la relación de la ciudadanía y empresas con la Administración.

MEDIDA	ESTADO	DESVIACIÓN
3.1.1. Ampliación y mejora de los sistemas de autenticación y firma	En ejecución	En plazo
3.1.2. Mejora del Pago telemático de derechos económicos de la Hacienda Pública Canaria	En ejecución	Retraso
3.1.3. Implantación del Registro General Electrónico de Apoderamientos	En ejecución	En plazo
3.1.4. Adaptación del buzón de notificaciones de la sede electrónica tipo al cumplimiento de los dispuesto en el Artículo 11 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre	En ejecución	En plazo
3.1.5. Creación de Sede Electrónica Única	En ejecución	En plazo





MEDIDA	ESTADO	DESVIACIÓN
3.2.1. Implantación de la "asistencia en el uso de medios electrónicos a la Ciudadanía"	En ejecución	Retraso
3.2.2. Definición del modelo de presencia digital del Gobierno de Canarias	En ejecución	Retraso
3.2.3. Desarrollo de actuaciones para facilitar la accesibilidad a las personas con diversidad funcional y de otras lenguas	En ejecución	En plazo
3.2.4. Implantación de un modelo integral de atención y relación con la ciudadanía	En ejecución	En plazo
3.3.1. Evolución de los servicios de intermediación de datos y documentos	En ejecución	En plazo
3.3.2. Integración del "Área Personal" de la sede tipo en la "Carpeta del Ciudadano" de la Administración General del Estado	En ejecución	En plazo
3.4.1. Creación y gestión del Directorio de sistemas, aplicaciones y software, propiedad de la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias	En ejecución	Retraso
3.4.2. Adquisición, consolidación y puesta operativa de la infraestructura tecnológica para el soporte de los servicios públicos	En ejecución	En plazo
3.4.3. Ampliación de la infraestructura de la red RESCAN	En ejecución	En plazo
3.4.4. Diseño e implantación de un modelo de SERVICIOS DIGITALES de la APCAC	En ejecución	En plazo
3.5.1 Adecuación al Reglamento (UE) 2016/679, de Protección de Datos	En ejecución	En plazo
3.5.2 Cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad para los sistemas corporativos	En ejecución	En plazo

2.2.4. Eje de Actuación 4: Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos.

MEDIDA	ESTADO	DESVIACIÓN
4.1.1. Impulso de la estrategia de simplificación administrativa y reducción de cargas	En ejecución	En plazo
4.1.2. Impulso al Gestor de Expedientes corporativo, con la creación y puesta en funcionamiento de la "Oficina Técnica para el impulso del Sistema de Tramitación electrónica de las actuaciones administrativas"	En ejecución	En plazo
4.2.1. Modernización de procedimientos comunes	En ejecución	En plazo
4.2.2. Implantación del Archivo electrónico corporativo	En ejecución	En plazo
4.2.3. Adaptación de la Gestión documental y Archivo al nuevo contexto organizativo	En ejecución	En plazo
4.3.1. Impulso de la Estrategia SIMPLIMAC para promover la transparencia, participación y colaboración de los ciudadanos y empleados públicos en el proceso de simplificación administrativa y reducción de cargas burocráticas	En ejecución	En plazo
4.3.2. Diseño e implantación de soportes innovadores para la simplificación administrativa	En ejecución	En plazo





2.2.5. Eje de Actuación 5: Conocimiento organizativo e Innovación.

MEDIDA	ESTADO	DESVIACIÓN
5.1.1. Diseño y puesta en marcha de un modelo de coordinación y transmisión del conocimiento en materia de innovación y mejora continua	En ejecución	En plazo
5.1.2. Diseño y elaboración del Sistema de Información para la Innovación y Mejora Continua de los servicios públicos (SIIMEC)	No iniciado	Retraso
5.1.3. Elaboración del nuevo marco regulador de la Calidad	En ejecución	En plazo
5.1.4. Incorporación de una metodología para la medición permanente de la satisfacción de los servicios públicos	Finalizado	-
5.1.5. Desarrollo del escritorio para el soporte a la modernización de las actuaciones administrativas (antigua OSAE)	Finalizado	-
5.2.1. Desarrollo de la Intranet corporativa: herramientas de trabajo en entornos colaborativos	Finalizado	-
5.2.2. Desarrollo de la Intranet corporativa: servicios a colectivos internos	En ejecución	En plazo
5.3.1. Desarrollo de la Intranet corporativa: Conocimiento corporativo.	Finalizado	-
5.3.2. Disposición del repositorio en internet de los Estudios y Trabajos técnicos	En ejecución	En plazo
5.3.3. Elaboración del Catálogo/Mapa de Servicios de la APCAC	En ejecución	En plazo
5.3.4. Elaboración del Mapa del conocimiento organizacional/corporativo	En ejecución	En plazo

2.2.6. Eje de Actuación 6: Capacitación profesional y organización del personal de la APCAC.

MEDIDA	ESTADO	DESVIACIÓN
6.1.1. Incorporación de los contenidos formativos que acompañan a la estrategia Marco en el Plan de Formación del ICAP	En ejecución	En plazo
6.2.1. Diseño de un modelo de gestión por competencias profesionales de personal de la APCAC	En ejecución	En plazo
6.2.2. Diseño de un modelo de organización en la gestión de recursos humanos de la Administración autonómica más eficiente.	En ejecución	En plazo
6.4.1. Desarrollo de la oferta de empleo público	En ejecución	Retraso
6.4.2. Modificación del Reglamento regulador de las listas de empleo	En ejecución	Retraso





2.2.7. Medidas no iniciadas

En este epígrafe se recuerdan las medidas no iniciadas explicando su justificación.

MEDIDAS NO INICIADAS	JUSTIFICACIÓN
1.1.3. Aplicación y evaluación de la metodología de planificación de referencia a la AOCAC	Después aprobación D DPO
1.2.1. Incorporación en la metodología de planificación de referencia (al menos de la planificación de dos tipos de recursos), aplicación a un órgano piloto, evaluación y confirmación	Después aprobación D DPO
1.3.2. Registro de inventario de políticas públicas	Después aprobación D DPO
2.2.3. Elaboración y aprobación del Código de Buen Gobierno	Se comenzará en breve
5.1.2. Diseño y elaboración del Sistemas de Información para la Innovación y Mejora Continua de los servicios públicos (SIIMEC)	Se comenzará en breve

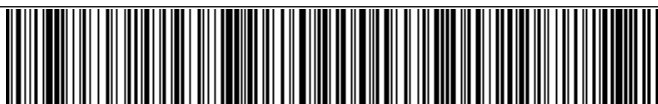
3. ESTADO DE EJECUCIÓN DE LOS PLANES DE INNOVACIÓN DE LOS DEPARTAMENTOS

El apartado séptimo del acuerdo del Gobierno de Canarias de 3 de julio de 2017 establece que los planes de innovación y mejora continua que se impulsen por los departamentos y organismos autónomos deberán alinearse con la EMGA 2017-10 en todas las condiciones del citado acuerdo.

Como ya se indicó en el primer informe de seguimiento, en base a dicho mandato, la Dirección General de Modernización y Calidad de los Servicios, conjuntamente con las Unidades de Mejora Continua e Innovación (UMCI's) de los departamentos, inició un proceso de identificación de los planes y/o proyectos de innovación y mejora continua, habilitando para su almacenamiento un espacio en el Entorno de Trabajo Colaborativo, en el que los responsables de las UMCI's o de los proyectos pudieran volcar la información correspondiente a cada medida y realizaran una primera alineación a nivel de Eje de Actuación y objetivo estratégico de cada plan o proyecto.

En el anexo 2 de este informe se recoge el estado de ejecución de los planes y/o proyectos de innovación y mejora continua por departamento y los organismos autónomos Servicio Canario de Empleo y Servicio Canario de la Salud.

MEDIDAS DE INNOVACIÓN DE LOS DEPARTAMENTOS				
Departamento/O. Autónomo	Nº TOTAL	EN EJECUCIÓN	FINALIZADO	NO INICIADO
Presidencia del Gobierno	14	10	1	3
Obras Públicas y Transportes	8	7	1	0
Economía, Industria, Comercio y Conocimiento	12	11	1	0





MEDIDAS DE INNOVACIÓN DE LOS DEPARTAMENTOS				
Departamento/O. Autónomo	Nº TOTAL	EN EJECUCIÓN	FINALIZADO	NO INICIADO
Hacienda	43	30	12	1
Presidencia, Justicia e Igualdad	7	3	2	2
Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad	18	7	9	2
Empleo, Políticas Sociales y Vivienda/ Servicio Canario de Empleo	22	15	5	2
Sanidad/ Servicio Canario de la Salud	8	3	2	3
Educación y Universidades	23	18	5	0
Agricultura, Ganadería, Pesca y Aguas	34	12	22	0
Turismo, Cultura y Deportes	12	10	0	2

4. ESTADO DE EJECUCIÓN DE LA ESTRATEGÍA DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y REDUCCIÓN DE CARGAS BUROCRÁTICAS

Con fecha 13 de junio de 2016 el Gobierno acordó aprobar la estrategia de simplificación administrativa y reducción de cargas burocráticas de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y sus Organismos dependientes (en adelante, la ES). En Acuerdo de fecha 3 de julio aprobó incorporar la inclusión de la mencionada estrategia en la Estrategia Marco de Gobierno Abierto como medida 4.1.1. El apartado tercero del citado Acuerdo de 2016 encomienda a la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad el impulso y seguimiento de la ES, correspondiendo al titular de este departamento elevar semestralmente al Gobierno un informe de Seguimiento y Evaluación. Por ello, se ha considerado pertinente proceder a tal encomienda en el momento en que se informa la propia Estrategia Marco de Gobierno, por lo que este apartado se da cumplimiento a dicha encomienda.

En la siguiente tabla, la primera columna identifica el departamento u organismo autónomo. La segunda columna ofrece el número actual de procedimientos (en cualquier nivel) presentes en el SICAC. Este número de procedimientos se ha incrementado en un 29%, pasando de 848 a 1.308 procedimientos, habiéndose incorporado unos 460 procedimientos más en dicho catálogo durante 2018. En la tercera columna, se encuentra el porcentaje departamental de procedimientos en nivel 4 (N4) en enero de 2019. En la cuarta columna derecha, se ofrece el porcentaje de procedimientos en ese nivel 4 a diciembre de 2017. Finalmente, la quinta columna refleja la variación porcentual en ese nivel 4, lo que refleja la mejora de ese parámetro.





NÚMERO DE PROCEDIMIENTOS DE LOS DEPARTAMENTOS					
Departamento / O. Autónomo	Nº total 2018 (cualquier nivel)	Nº en N4 2018	% en N4 2018	% en N4 2017	Variación en el % 17/18
Presidencia del Gobierno	17	5	29	14	15
Empleo, Políticas Sociales y Vivienda	142	24	17	7	10
Economía, Industria, Comercio y Conocimiento	171	142	83	33	50
Presidencia, Justicia e Igualdad	143	128	90	0	90
Hacienda	46	38	83	0	83
Sanidad	8	1	13	0	13
Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad	107	32	30	9	21
Obras Públicas y Transportes	24	6	25	0	25
Educación y Universidades	55	6	11	7	4
Agricultura, Ganadería, Pesca y Aguas	264	6	2	4	-2
Turismo, Cultura y Deportes	53	15	28	14	14
Servicio Canario de Empleo (SCE)	123	120	98	20	78
Agencia Tributaria Canaria (ATC)	102	32	31	12	19
Servicio Canario de la Salud (SCS)	53	12	23	2	21
TOTAL	1308	567	43%	10%	33%

Al haberse incrementado el número de procedimientos (de 848 a 1.308) en el SICAC, la mejora porcentual (+ 33%) tiene aún mayor mérito.

Economía sube 61 procedimientos y también mejora su porcentaje en N4 (del 33% al 83%). Mención aparte merecen los proyectos piloto de las consejerías de Presidencia y Hacienda, que pasan de 0% a casi el 90% en N4, además de incorporar, entre ambas, otros 45 procedimientos al SICAC.

Incluso puede pasar, como algún departamento, que ese incremento de procedimientos le lleve a empeorar su porcentaje (Agricultura pasa del 4% en N4 a solo el 2%), pero porque ha incorporado 127 procedimientos al SICAC. En términos absolutos, ha pasado de 4 a 6 procedimientos en N4.

5. EJECUCIÓN DEL PLAN DE FORMACIÓN 2018

El Plan de Formación para 2018 fue aprobado por el Consejo de Administración del Instituto Canario de Administración Pública en sesión celebrada el 2 de abril de 2018 (Resolución del Director del ICAP de fecha 3 de abril de 2018, BOC nº 69, de 10 de abril). Se han realizado las 45 ediciones previstas, por un total de 924 horas y 1.415 plazas.





6. ESTADO DE EJECUCIÓN DE LAS ACTUACIONES ENCOMENDADAS A LA CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, JUSTICIA E IGUALDAD EN EL ACUERDO DEL GOBIERNO DE CANARIAS DE 15 DE OCTUBRE DE 2018

En este apartado se da cuenta del estado de ejecución de las actuaciones encomendadas a la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad por el Gobierno tras el primer informe de la Estrategia Marco de Gobierno Abierto aprobado en octubre de 2018.

6.1. ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS DE LA APCAC DISPONIBLES EN SEDE ELECTRÓNICA EN NIVEL 4 DE TELEMATIZACIÓN

Esta medida deberá estar ejecutada antes del 31 de marzo de 2019.

Con objeto de valorar la forma de implantación del nivel 4 y la consecución de este objetivo se han desarrollados dos proyectos pilotos, en la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad y en la Consejería de Hacienda (noviembre-diciembre 2018). La tabla siguiente muestra datos sobre resultados obtenidos en los proyectos pilotos y las fechas previstas para iniciar estas actuaciones en el reto de departamentos.

DEPARTAMENTO	ACTUACIÓN NIVEL 4
Consejería de Hacienda	ha implantado 32 procedimientos en Platea
C. Presidencia, Justicia e Igualdad	ha implantado 129 procedimientos en Platea
Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Aguas.	12 de febrero de 2019
Presidencia del Gobierno.	
Consejería de Obras Públicas y Transportes.	13 de febrero de 2019
Consejería de Turismo, Cultura y Deportes.	
Consejería de Política Territorial, Sostenibilidad y Seguridad.	14 de febrero de 2019
Servicio Canario de Empleo.	
Consejería de Educación y Universidades.	19 de febrero de 2019
Servicio Canario de la Salud.	
Consejería de Economía, Industria, Comercio y Conocimiento.	20 de febrero de 2019
Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda.	
Consejería de Sanidad	Pendiente

6.2. ELABORACIÓN Y TRAMITACIÓN DE NORMATIVA REGULADORA

En acuerdo de 15 de octubre de 2018, el Gobierno encomendó a la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad elaborar y tramitar los proyectos normativos que regulen:

- La dirección por objetivos
- La organización de los servicios digitales





- El nuevo modelo de relación con la ciudadanía
- Los medios tecnológicos que usan las actuaciones administrativas
- La coordinación y transmisión del conocimiento en materia de gobierno abierto e innovación y mejora de los servicios públicos
- La organización de las estructuras orgánicas, modificando o, en su caso, sustituyendo el Decreto 212/1991, de 11 de septiembre

A continuación se muestra para cada uno de estos proyectos normativos su propósito principal, el estado de su elaboración y/o tramitación y las novedades organizativas que incorpora cada una en el modelo general de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y que supone la consecución del propósito principal de la Estrategia Marco de Gobierno Abierto, una Administración en continua transformación.

6.2.1. PD de aprobación e implantación del sistema de dirección por objetivos (SDPO) de la APCAC

- **PROPÓSITO PRINCIPAL:** Sistema que establece la metodología común para dar respuesta a la rendición de cuentas, la materialización de las políticas públicas y la ordenación de la propia actividad de la Administración Pública.
- **ESTADO:** Pendiente de firma conjunta del informe con C. Hacienda para iniciar tramitación con la SGT
- **NOVEDADES ORGANIZATIVAS:**
 - Aplicable a toda la gestión de la APCAC, incluyendo la económico-financiera.
 - Establece una terminología común para todo el sistema de planificación y DPO.
 - Regula el procedimiento común de aprobación y modificación de los Planes, Estrategias y Programas.
 - Regula el procedimiento de elaboración y contenido común de los Planes y Estrategias, así como de su evaluación.
 - Establece el sistema de gobierno y dirección de la Planificación
 - Su desarrollo exige: implantación progresiva, soporte automatizado y afectación a la regulación del complemento de productividad

6.2.2. PD de aprobación e implantación del sistema de organización de servicios digitales (MoTIC) de la APCAC

- **PROPÓSITO PRINCIPAL:** Conjunto de procesos, principios, recursos y estructuras organizativas necesarios para asegurar la eficacia y eficiencia en el ámbito de los Servicios Digitales en el ejercicio de las competencias que tiene atribuida la APCAC





- ESTADO: Pendientes informes Oficina Presupuestaria e impacto de género, y solicitadas observaciones a los departamentos
- NOVEDADES ORGANIZATIVAS:
 - Define el servicio público digital e implanta un modelo organizativo del mismo, bajo el prisma del nivel de profesionalización y especialización, proporcionando un único enfoque del proceso digital, unificando determinadas competencias para que los servicios digitales sean homogéneos, integrales y concentrados.
 - Prevé la creación de un organismo autónomo que asumirá los servicios digitales: competencias, personal y presupuesto en materia tecnológica.
 - Establece el Plan Estratégico Digital de la Comunidad Autónoma Canaria a través de la Agenda Digital Canaria.

6.2.3. PD por el que se regula el sistema de relación con la ciudadanía (SRC) de la APCAC

- PROPÓSITO PRINCIPAL: Conjunto de elementos que, ordenadamente relacionados entre sí, contribuyen a canalizar las necesidades que la ciudadanía pueda tener ante la APCAC y sus entes públicos
- ESTADO: En fase de borrador (realizado el trámite de consulta pública previa)
- NOVEDADES ORGANIZATIVAS:
 - Responde a las necesidades de coordinación entre todos los órganos y unidades administrativas de nuestra Administración Pública, principalmente entre los órganos de carácter horizontal y las SSGT u órganos asimilados.
 - Dota a la organización de herramientas para garantizar la homogenización en el tratamiento de las gestiones que la ciudadanía pretenda llevar a cabo ante la APCAC, con independencia del canal que utilice para ello.
 - Distingue los procedimientos de relación con la ciudadanía de los procedimientos internos y de planificación.
 - Dispone de una estructura organizativa diferenciada de dos tipos:
 - o De Gobernanza.- Integrada por el órgano competente en materia de relación con la ciudadanía, la Comisión Superior de Administración Pública y el Comité Técnico Interdepartamental de Relación con la ciudadanía.
 - o De Operativa.- Que, a su vez, distingue dos niveles:
 - o Primer nivel o básica, que correspondería a la Red de Oficinas Canarias de Información y Asistencia en materia de Registros, la estructura para la relación no presencial y la unidad para la relación autónoma.
 - o Segundo nivel o especializada, que correspondería a los servicios de relación con la ciudadanía y a las Oficinas de información especializadas.





- Centraliza la atención presencial a la ciudadanía en las plantas 0 de los edificios Múltiples, sin perjuicio del mantenimiento de oficinas especializadas por razón de la materia y se suprime la apertura de oficinas los sábados al ser declarado día inhábil por la legislación básica.

6.2.4. PD por el que se modifica el D 19/2011 que regula la utilización de medios electrónicos en la APCAC

- PROPÓSITO PRINCIPAL: Crea la sede electrónica única
- ESTADO: En fase de borrador
- NOVEDADES ORGANIZATIVAS:
 - Crea la sede electrónica única en la APCAC

6.2.5. PD por el que se establece el modelo de referencia para la coordinación y transmisión del conocimiento (MCTC) en la actividad administrativa de la APCAC

- PROPÓSITO PRINCIPAL: Conjunto de procesos, criterios, medios y estructuras organizativas necesarios para asegurar la eficacia y eficiencia en el ejercicio de las competencias que tiene atribuida la APCAC.
- ESTADO: Pendientes informes Oficina Presupuestaria e impacto de género, y solicitadas observaciones a los departamentos
- NOVEDADES ORGANIZATIVAS:
 - Responde a las necesidades de coordinación entre todos los órganos y unidades administrativas de nuestra Administración Pública, principalmente entre los órganos de carácter horizontal y las SSGTT u órganos asimilados.
 - Dota a la organización de herramientas para la coordinación y transmisión del conocimiento en su actividad administrativa.
 - El “grupo de trabajo” se convierte en el elemento vertebrador del Modelo, con lo que se fomenta el trabajo colaborativo y en equipo.
 - Partiendo de la anterior premisa se dota a la organización de los criterios para constituir equipos de trabajo, para hacer que funcionen eficientemente y para dotarlos de medios; en definitiva, para ordenar el conocimiento que se genera y aplicar durante el desarrollo del trabajo en equipo.
 - Dota a la organización de una estructura de equipos de trabajo complementaria y transversal a la propia estructura orgánica y administrativa.
 - Simplifica los órganos colegiados de la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad, al refundir en un nuevo órgano colegiado, como es la **Comisión Superior de Administración Pública**, las funciones de la Comisión Superior de Tecnologías de la Información; de la





Comisión Coordinadora de la Transparencia y de la Comisión para la Coordinación de la Información y Atención Ciudadana.

- La Comisión Superior de Administración Pública se convierte en el órgano fundamental para la modernización de nuestra Administración Pública al corresponderle el impulso, coordinación general, propuesta y seguimiento de las actuaciones en materia de innovación y mejora de los servicios públicos.

6.2.6. PD por el que se regula la organización de la APCAC y de su sector público instrumental

- **PROPÓSITO PRINCIPAL:** Regulación de una nueva organización de nuestra administración orientada a las necesidades demandadas por la sociedad actual, bajo los principios de eficacia, economía, máxima proximidad a los ciudadanos y atención al hecho insular
- **ESTADO:** En fase de borrador
- **NOVEDADES ORGANIZATIVAS:**
 - Diferencia entre órganos superiores y directivos.
 - Implanta un control de eficacia y eficiencia para APCAC y para su Sector Público instrumental en el marco del sistema de Dirección por Objetivos.
 - Potencia los recursos y capacidades de la APCAC y de su Sector Público instrumental, mediante una gestión coordinada de los mismos, que no impide su desconcentración en los órganos departamentales especializados, como son las SGT.
 - Recoge la representación equilibrada de hombres y mujeres en la creación de los órganos departamentales y en los órganos colegiados
 - Actualiza y simplifica lo previsto para los órganos departamentales y se remiten las competencias específicas a los reglamentos orgánicos.
 - Los órganos colegiados los somete a un control periódico para verificar su necesidad.
 - El sector público instrumental canario lo somete a supervisión periódica, para verificar su eficacia, eficiencia y sostenibilidad financiera.

6.3. PROGRAMA DE ACTUACIONES PARA MEJORAR LA FIABILIDAD EN LOS SERVICIOS DIGITALES

La eficacia de las actuaciones en materia de implantación de la administración electrónica en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias (APCAC) no se va a alcanzar si realmente los destinatarios de los servicios públicos digitales (la ciudadanía) no los usa, no los consume para beneficiarse de las ventajas que aporta la relación electrónica con nuestra Administración.

A su vez, los empleados públicos deben adaptarse al cambio que supone desempeñar sus funciones a través de medios digitales, en sustitución del formato tradicional en papel.





Un factor fundamental que va a facilitar el uso de los medios digitales de ambos colectivos, ciudadanía y empleados públicos, va a ser generar la confianza suficiente en el acceso y manejo de estos, garantizando, entre otras cuestiones, la fiabilidad de los servicios digitales.

Por este motivo, la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad ha elaborado un programa de actuaciones para mejorar la fiabilidad en los servicios digitales, denominado *Plan de confianza en la modernización de los procedimientos* (en adelante, Plan de confianza), que tiene como propósito establecer las medidas complementarias a la EMGA que consigan generar la confianza necesaria de las personas en los medios digitales resultantes de la ejecución de las medidas de transformación digital contenidas en la propia EMGA.

El Programa de actuaciones para mejorar la Fiabilidad de los servicios digitales consta de 6 líneas:

– 1. Disponer de los sistemas tecnológicos 24x365

Los diferentes elementos que componen los sistemas tecnológicos que acompañan a la modernización de los procedimientos deben funcionar en todo momento y con los niveles de servicio que se espera de los mismos.

– 2. Contar con servicios públicos digitales seguros

Los servicios públicos que se disfruten digitalmente deben generar la misma, si no más, confianza que los que se prestan presencialmente, no solo en cuanto al ejercicio de los derechos de la ciudadanía sino también en el tratamiento de los datos de carácter personal.

– 3. Estandarizar la arquitectura de los sistemas tecnológicos

La homogeneización y estandarización de los modelos tecnológicos redundarán en un aumento significativo de la eficiencia, por la reducción de costes de adquisición de servicios TIC y por las economías de alcance aplicadas, entre otros aspectos, en la capacitación del personal. La centralización de esfuerzo que permite la estandarización va a reducir en sistemas más eficaces y por ende más fiables para las personas que usan los sistemas.

– 4. Acompañar a la ciudadanía en el uso de servicios digitales

La puesta en funcionamiento de servicios digitales no se limita a la puesta a disposición a la ciudadanía, debe incluirse su acompañamiento, entre otros motivos, para reducir la brecha entre personas que usan esta modalidad de servicios y las que no lo usan.

– 5. Mejorar la imagen de la sede electrónica

El entorno tecnológico a través del cual las personas acceden a los servicios públicos debe ser tan natural como lo presencial, por lo tanto, la sede electrónica, entendiéndolo como tal el mencionado entorno tecnológico, debe ser intuitiva.

– 6. Adelantar con proactividad contra posibles contingencias

Cada servicio digital con impacto significativo será analizado con carácter previo a su puesta en funcionamiento para identificar posibles riesgos y establecer las medidas de contingencia que procedan.





Fig. 1 Líneas de actuación del Programa para mejorar la fiabilidad de los servicios digitales

El alcance detallado de las líneas de actuación se describe en el anexo 4.

Todas las líneas de actuación se encuentran en fase de ejecución, y algunas de ellas ya han empezado a obtener resultados positivos. Por ejemplo, las acciones incluidas en la línea de actuación 1- Disponer de los sistemas tecnológicos 24x365, ha permitido mejorar el tiempo de disponibilidad de la sede electrónica del Gobierno de Canarias, pasando de un 74,38 % durante el primer semestre de 2018 a un 92,70 % en el segundo semestre de 2018.

Se estima que la totalidad de las actuaciones contenidas en el Plan de confianza puedan estar concluidas en el presente ejercicio 2019, siendo posible medir sus resultados y evaluar el grado de cumplimiento del propósito del Plan. Aunque es cierto que muchas de sus actuaciones deberán desempeñarse de forma continua en el tiempo, más allá incluso del presente ejercicio, para garantizar de forma constante un nivel de calidad adecuado en la prestación de los servicios públicos de forma digital.

6.4. ESTADO DE LOS INDICADORES DE RESULTADOS

Los indicadores de resultados de la Estrategia Marco de Gobierno Abierto emanan del Mapa Estratégico elaborado al efecto para esta Estrategia y que contempla cuatro dimensiones:

- Sociedad
- Ciudadanía
- Procesos Internos
- Conocimiento y Aprendizaje

El anexo 5 muestra el estado de los indicadores de resultados.



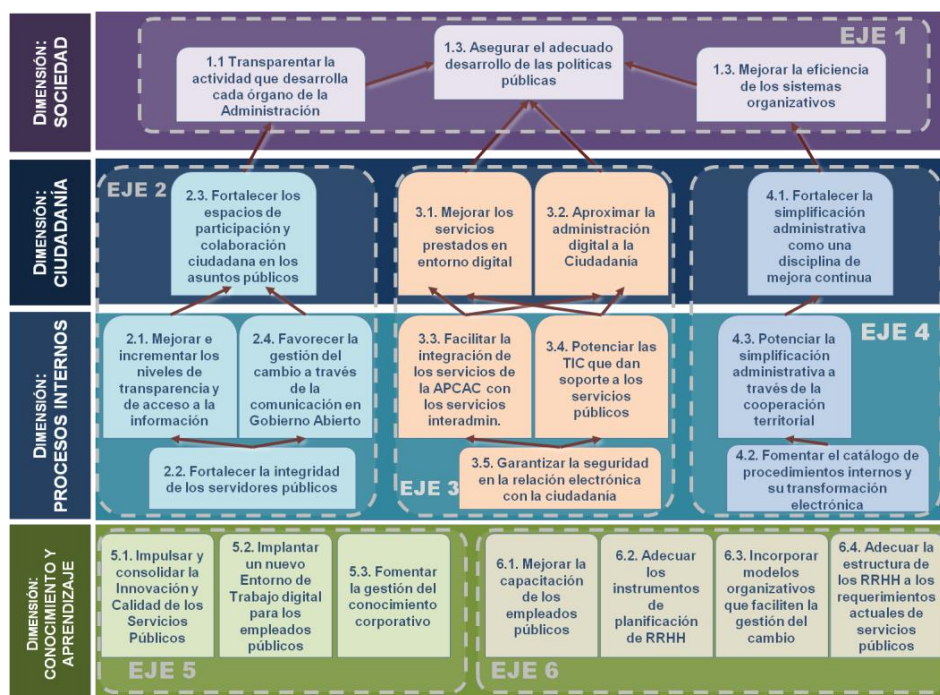


Fig. 2 Mapa Estratégico de la Estrategia Marco de Gobierno Abierto 2017-2019

7. PROPUESTA DE ACTUACIONES DE CONSOLIDACIÓN DE LA ESTRATEGIA MARCO.

Se propone al Gobierno aprobar la nueva programación de la Estrategia Marco de Gobierno Abierto presentada en el anexo 1 de este documento y dar indicaciones para iniciar la etapa de diagnóstico institucional previa a la formulación de la Estrategia Marco de Gobierno abierto 2020-2023, priorizando como eje principal de esta estrategia a las personas de la organización, ocupando éstas el protagonismo de la transformación continua de la Administración Pública del a través del cambio cultural individual y colectivo.

EL DIRECTOR GENERAL DE MODERNIZACIÓN Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS

(Director Ejecutivo de la EMGA 2017-2019)

Pablo Javier Hernández Bolaños

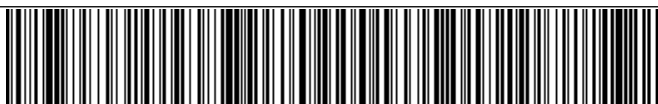




ANEXO 1: PLANIFICACIÓN ESTRATEGIA MARCO DE GOBIERNO ABIERTO

EJE DE ACTUACIÓN 1: DIRECCIÓN POR OBJETIVOS	
OBJETIVO 1.1. Transparentar, a través de su planificación, la actividad que desarrolla cada órgano de la Administración, haciéndola visible y entendible.	1.1.1. Disposición de una metodología de planificación de referencia (única) para toda la actividad de la APCAC
	1.1.2. Aplicación de la metodología de planificación de referencia a un organismo autónomo representativo de la realidad de todos los centros directivos de la APCAC y evaluación para su implantación
	1.1.3. Aplicación y evaluación de la metodología de planificación de referencia a la totalidad de órganos de la APCAC
OBJETIVO 1.2. Mejorar la eficiencia de los diferentes sistemas de gestión de la organización asegurando su sincronización y facilitar la actividad evaluadora, inspectora y auditora.	1.2.1. Incorporación en la metodología de planificación de referencia (al menos de la planificación de dos tipos de recursos), aplicación a un órgano piloto, evaluación y confirmación
OBJETIVO 1.3. Asegurar el adecuado desarrollo de las políticas públicas mediante la aplicación y consolidación de la Dirección por objetivos.	1.3.1. Impulso de la evaluación de políticas públicas
	1.3.2. Registro del inventario de políticas públicas

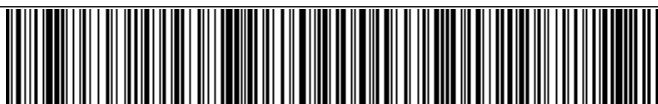
EJE DE ACTUACIÓN 2: GOBIERNO ABIERTO	
OBJETIVO 2.1: Mejorar e incrementar los niveles de transparencia y de acceso a la información pública.	2.1.1. Implantación del registro de solicitudes de acceso a la información pública
	2.1.2. Aprobación e implantación de las directrices técnicas para garantizar la reutilización, coherencia, uniformidad, accesibilidad, calidad e interoperabilidad de la información pública en internet
	2.1.3. Identificación y apertura de datos de alto valor democrático, social y económico
	2.1.4. Automatización de los procesos de actualización de la información pública en el Portal de Transparencia y mejora en la visualización de sus contenidos
	2.1.6. Desarrollo de Portales/herramientas de transparencia
	OBJETIVO 2.2: Fortalecer la integridad de los servidores públicos
2.2.2. Desarrollo e implantación del Registro electrónico de las personas que ocupan cargos públicos	
2.2.3. Elaboración y aprobación del Código de Buen Gobierno	
2.2.4. Análisis prospectivo y colaborativo sobre el modelo de administración	
OBJETIVO 2.3: Fortalecer los espacios de participación y colaboración ciudadana en los asuntos públicos	2.3.1. Implantación de una plataforma corporativa de participación y colaboración ciudadana
	2.3.2. Publicación de la Agenda de las personas que ocupan cargos públicos
	2.3.3. Establecimiento de la Red de cooperación GOBAB y definición de una guía metodológica
OBJETIVO 2.4: Favorecer la gestión del cambio a través de la comunicación y la formación en Gobierno Abierto	2.4.1. Impulso a la formación del tejido asociativo canario
	2.4.2. Impulso de la Red Canaria Interadministrativa de Gobierno Abierto
	2.4.3. Impulso de la formación del personal de las Administraciones Públicas Insulares en Gobierno Abierto
	2.4.4. Promoción de campañas de sensibilización y concienciación ciudadana en Gobierno Abierto





EJE DE ACTUACIÓN 3: TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA RELACIÓN DE LA CIUDADANÍA Y EMPRESAS CON LA ADMINISTRACIÓN	
OBJETIVO 3.1.: Mejorar los servicios prestados en entorno digital	3.1.1. Ampliación y mejora de los sistemas de autenticación y firma
	3.1.2. Mejora del Pago telemático de derechos económicos de la Hacienda Pública Canaria
	3.1.3. Implantación del Registro General Electrónico de Apoderamientos
	3.1.4. Adaptación del buzón de notificaciones de la sede electrónica tipo al cumplimiento de los dispuesto en el Artículo 11 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre
	3.1.5. Creación de Sede Electrónica Única
OBJETIVO 3.2.: Aproximar la administración digital a la Ciudadanía	3.2.1. Implantación de la "asistencia en el uso de medios electrónicos a la Ciudadanía"
	3.2.2. Definición del modelo de presencia digital del Gobierno de Canarias
	3.2.3. Desarrollo de actuaciones para facilitar la accesibilidad a las personas con diversidad funcional y de otras lenguas
	3.2.4. Implantación de un modelo integral de atención y relación con la ciudadanía
OBJETIVO 3.3.: Facilitar la integración de los servicios de la APCAC con los servicios interadministrativos	3.3.1. Evolución de los servicios de intermediación de datos y documentos
	3.3.2. Integración del "Área Personal" de la sede tipo en la "Carpeta del Ciudadano" de la Administración General del Estado
OBJETIVO 3.4.: Potenciar las Tecnologías de la Información y Comunicaciones que dan soporte a los servicios públicos	3.4.1. Creación y gestión del Directorio de sistemas, aplicaciones y software, propiedad de la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias
	3.4.2. Adquisición, consolidación y puesta operativa de la infraestructura tecnológica para el soporte de los servicios públicos
	3.4.3. Ampliación de la infraestructura de la red RESCAN
	3.4.4. Diseño e implantación de un modelo de SERVICIOS DIGITALES de la APCAC
OBJETIVO 3.5.: Garantizar la seguridad en la relación electrónica con la ciudadanía y la protección de los datos de carácter personal	3.5.1 Adecuación al Reglamento (UE) 2016/679, de Protección de Datos
	3.5.2 Cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad para los sistemas corporativos

EJE DE ACTUACIÓN 4: SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y MEJORA DE LOS PROCESOS INTERNOS	
OBJETIVO 4.1: Fortalecer la simplificación administrativa y reducción de cargas como una disciplina de mejora continua	4.1.1. Impulso de la estrategia de simplificación administrativa y reducción de cargas
	4.1.2. Impulso al Gestor de Expedientes corporativo, con la creación y puesta en funcionamiento de la "Oficina Técnica para el impulso del Sistema de Tramitación electrónica de las actuaciones administrativas"
OBJETIVO 4.2: Fomentar el catálogo de procedimientos internos e Impulsar su transformación electrónica	4.2.1. Modernización de procedimientos comunes
	4.2.2. Implantación del Archivo electrónico corporativo
	4.2.3. Adaptación de la Gestión documental y Archivo al nuevo contexto organizativo
OBJETIVO 4.3: Potenciar la simplificación administrativa y la reducción de cargas a través de la cooperación territorial (Proyecto SIMPLIMAC -INTER-REG)	4.3.1. Impulso de la Estrategia SIMPLIMAC para promover la transparencia, participación y colaboración de los ciudadanos y empleados públicos en el proceso de simplificación administrativa y reducción de cargas burocráticas
	4.3.2. Diseño e implantación de soportes innovadores para la simplificación administrativa





EJE DE ACTUACIÓN 5: CONOCIMIENTO ORGANIZATIVO E INNOVACIÓN	
OBJETIVO 5.1: Impulsar y consolidar la Innovación y Calidad de los Servicios Públicos	5.1.1. Diseño y puesta en marcha de un modelo de coordinación y transmisión del conocimiento en materia de innovación y mejora continua
	5.1.2. Diseño y elaboración del Sistema de Información para la Innovación y Mejora Continua de los servicios públicos (SIIMEC)
	5.1.3. Elaboración del nuevo marco regulador de la Calidad
	5.1.4. Incorporación de una metodología para la medición permanente de la satisfacción de los servicios públicos
	5.1.5. Desarrollo del escritorio para el soporte a la modernización de las actuaciones administrativas (antigua OSAE)
OBJETIVO 5.2: Implantar un nuevo Entorno de Trabajo digital para los empleados públicos de la CAC	5.2.1. Desarrollo de la Intranet corporativa: herramientas de trabajo en entornos colaborativos
	5.2.2. Desarrollo de la Intranet corporativa: servicios a colectivos internos
OBJETIVO 5.3: Fomentar la gestión del conocimiento corporativo	5.3.1. Desarrollo de la Intranet corporativa: Conocimiento corporativo.
	5.3.2. Disposición del repositorio en internet de los Estudios y Trabajos técnicos
	5.3.3. Elaboración del Catálogo/Mapa de Servicios de la APCAC
	5.3.4. Elaboración del Mapa del conocimiento organizacional/corporativo

EJE DE ACTUACIÓN 6: CAPACITACIÓN PROFESIONAL Y ORGANIZACIÓN DEL PERSONAL DE LA APCAC	
OBJETIVO 6.1: Mejorar la capacitación de los empleados públicos	6.1.1. Incorporación de los contenidos formativos que acompañan a la estrategia Marco en el Plan de Formación del ICAP
OBJETIVO 6.2: Adecuar los instrumentos de planificación de RRHH	6.2.1. Diseño de un modelo de gestión por competencias profesionales de personal de la APCAC
	6.2.2. Diseño de un modelo de organización en la gestión de recursos humanos de la Administración autonómica más eficiente.
OBJETIVO 6.3: Incorporar modelos organizativos que faciliten la gestión del cambio	6.3.1. Definición de un Modelo de teletrabajo y desarrollo y evaluación de un programa experimental (ELIMINADA)
OBJETIVO 6.4: Adecuar la estructura de los recursos humanos a los requerimientos actuales de servicios públicos	6.4.1. Desarrollo de la oferta de empleo público
	6.4.2. Modificación del Reglamento regulador de las listas de empleo





ANEXO 2: ESTADO DE EJECUCIÓN DE LOS PLANES DE INNOVACIÓN Y MEJORA CONTINUA DE LOS DEPARTAMENTOS

En rojo figuran los proyectos que han variado, ya sea en el estado, temporalización o que son nuevos.

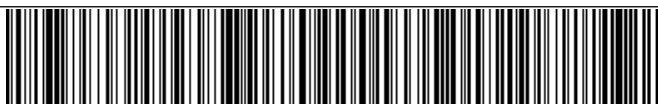
PRESIDENCIA DEL GOBIERNO

Nombre de la medida	Estado	Ámbito temporal	Eje de actuación EMGA	Objetivo estratégico EMGA
Implantación del Sistema de Información para el Registro de Convenios en los que participe las unidades de Gobierno de Canarias.	En ejecución	2018-2019	Eje 2. Gobierno Abierto	2.1: Mejorar e incrementar los niveles de transparencia y de acceso a la información pública.
Adaptación del Registro de Entidades Canarias en el exterior para su publicación en el portal de Datos Abiertos	En ejecución	2017/2018/2019	Eje 2. Gobierno Abierto	2.1: Mejorar e incrementar los niveles de transparencia y de acceso a la información pública.
Migración del Sistema Serjuri a la tramitación electrónica de los expedientes jurídicos	No iniciado	2019	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.1: Fortalecer la simplificación administrativa y reducción de cargas como una disciplina de mejora continua
Adaptación del Registro Canario de Prestadores de Servicio de Comunicación Audiovisual	En ejecución	2018/2019	Eje 2. Gobierno Abierto	2.1: Mejorar e incrementar los niveles de transparencia y de acceso a la información pública.
Tramitación electrónica de subvenciones de residentes en Venezuela para la prestación de la Fundación España de Salud	En ejecución	2018/2019	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.1: Fortalecer la simplificación administrativa y reducción de cargas como una disciplina de mejora continua
Aplicación de certificados de nacimiento/cédula de Identidad/matrimonio	Finalizado	2018	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.1: Fortalecer la simplificación administrativa y reducción de cargas como una disciplina de mejora continua/4.2: Fomentar el catálogo de procedimientos internos e Impulsar su transformación electrónica
Sistema de información de Bastanteo de poderes y avales	En ejecución	2018/2019	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.1: Fortalecer la simplificación administrativa y reducción de cargas como una disciplina de mejora continua
Gestor Documental	No iniciado	2019	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.1: Fortalecer la simplificación administrativa y reducción de cargas como una disciplina de mejora continua/4.2: Fomentar el catálogo de procedimientos internos e Impulsar su transformación electrónica
Aplicación Consejo de Gobierno	En ejecución	2017/2018/2019	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.1: Fortalecer la simplificación administrativa y reducción de cargas como una disciplina de mejora continua/4.2: Fomentar el catálogo de procedimientos internos e Impulsar su transformación electrónica
Portal ejecutivo para el Presidente y los Consejeros	No iniciado	2019	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.1: Fortalecer la simplificación administrativa y reducción de cargas como una disciplina de mejora continua
Gestión electrónica de procedimiento del Servicio de Inspección de medios audiovisuales	En ejecución	2018-2019	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.1: Fortalecer la simplificación administrativa y reducción de cargas como una disciplina de mejora continua
Gestión electrónica de procedimiento de Sanciones de Medios audiovisuales.	En ejecución	2018/2019	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.1: Fortalecer la simplificación administrativa y reducción de cargas como una disciplina de mejora continua





Nombre de la medida	Estado	Ámbito temporal	Eje de actuación EMGA	Objetivo estratégico EMGA
Portal de Noticias	En ejecución	2018-2019	Eje 2. Gobierno Abierto	2.1: Mejorar e incrementar los niveles de transparencia y de acceso a la información pública.
Gestión Electrónica de las Subvenciones destinadas a cooperación internacional (nuevo)	En ejecución	2019	Eje 3. Transformación digital de la relación de la ciudadanía y empresas con la administración	3.2.: Aproximar la administración digital a la Ciudadanía.3.4.: Potenciar las Tecnologías de la Información y Comunicaciones que dan soporte a los servicios públicos.3.5.-Garantizar la seguridad en la relación electrónica con la ciudadanía y la protección de los datos de carácter personal





CONSEJERÍA DE OBRAS PÚBLICAS Y TRANSPORTES

Nombre de la medida	Estado	Ámbito temporal	Eje de actuación EMGA	Objetivo estratégico EMGA
Tramitación electrónica (nivel 4) de las "Subvención al transporte de pasajeros".	En ejecución	2018-2019	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.2: Fomentar el catálogo de procedimientos internos e Impulsar su transformación electrónica
Tramitación electrónica (nivel 4) de los expedientes de expropiación en la COPT	En ejecución	2018-2019	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.2: Fomentar el catálogo de procedimientos internos e Impulsar su transformación electrónica
Sistema de gestión integral de proyectos de infraestructura viaria.	En ejecución	2018-2019	Eje 3. Transformación digital de la relación de la ciudadanía y empresas con la administración	3.1.: Mejorar los servicios prestados en entorno digital/3.2.: Aproximar la administración digital a la Ciudadanía.3.3.Facilitar la integración de los servicios de la APCAC con los servicios interadministrativos.3.4.Potenciar las Tecnologías de la información y Comunicación que dan soporte a los SP3.5.Garantizar la seguridad en la relación electrónica con la ciudadanía y la protección de los datos de carácter personal.
Descripción y análisis de Puestos de Trabajo en la COPT	En ejecución	2018-2019	Eje 6. Capacitación profesional y Organización del Persona de la APCAC	6.2: Adecuar los instrumentos de planificación de RRHH
Simplificación y tramitación electrónica (nivel 4) de procedimientos de transporte terrestre.	En ejecución	2018-2019	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.1: Fortalecer la simplificación administrativa y reducción de cargas como una disciplina de mejora continua
Simplificación y tramitación electrónica (nivel 4) de procedimientos de la Viceconsejería de Infraestructuras y Transportes.	En ejecución	2018-2019	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.1: Fortalecer la simplificación administrativa y reducción de cargas como una disciplina de mejora continua
Implementar los registros administrativos de la Consejería de Obras Públicas y Transportes en el SICAC	En ejecución	2018-2019	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.2: Fomentar el catálogo de procedimientos internos e Impulsar su transformación electrónica
Tramitación electrónica (nivel 4) de las "Compensaciones al transporte interinsular de mercancías" 2018	Finalizado	2018	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.1: Fortalecer la simplificación administrativa y reducción de cargas como una disciplina de mejora continua/4.2: Fomentar el catálogo de procedimientos internos e Impulsar su transformación electrónica





CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INDUSTRIA, COMERCIO Y CONOCIMIENTO

Nombre de la medida	Estado	Ámbito temporal	Eje de actuación EMGA	Objetivo estratégico EMGA
Mejora de oferta de servicios de la aplicación SINERGIA	En ejecución	2017-2018	Eje 3. Transformación digital de la relación de la ciudadanía y empresas con la administración	3.1.: Mejorar los servicios prestados en entorno digital
Integración en la "sede tipo" de los servicios intermediados	En ejecución	2018-019	Eje 3. Transformación digital de la relación de la ciudadanía y empresas con la administración	3.2.: Aproximar la administración digital a la Ciudadanía
Asistencia y soporte en el uso de medios electrónicos	En ejecución	2016-2019	Eje 3. Transformación digital de la relación de la ciudadanía y empresas con la administración	3.2.: Aproximar la administración digital a la Ciudadanía
Estudio y selección de procedimientos administrativos del departamento para tramitación electrónica por PLATEA	En ejecución	2017/2018/2019	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.1: Fortalecer la simplificación administrativa y reducción de cargas como una disciplina de mejora continua
Revisión, actualización y aumento del nivel de telematización de los procedimientos del departamento	En ejecución	2017-2019	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.1: Fortalecer la simplificación administrativa y reducción de cargas como una disciplina de mejora continua
Telematización (tramitación electrónica completa) de las convocatorias de subvenciones del departamento.	En ejecución	2018-2019	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.1: Fortalecer la simplificación administrativa y reducción de cargas como una disciplina de mejora continua
Mantenimiento de la Plataforma SINERGIA	En ejecución	2016-2019	Eje 3. Transformación digital de la relación de la ciudadanía y empresas con la administración	3.1.: Mejorar los servicios prestados en entorno digital
Integración de la sede electrónica de ACIISI en la sede electrónica de la Consejería	En ejecución	2018-2019	Eje 3. Transformación digital de la relación de la ciudadanía y empresas con la administración	3.1.: Mejorar los servicios prestados en entorno digital
Evolución del aplicativo FRAMEWORK PARA LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS (FAP) para su integración en PLATINO.	En ejecución	2018-2019	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.1: Fortalecer la simplificación administrativa y reducción de cargas como una disciplina de mejora continua
Puesta en marcha y asistencia para el uso y la implementación de las herramientas informáticas y tecnológicas corporativas del Gobierno de Canarias, y de los servicios comunes de PLATINO	En ejecución	2018-2019	Eje 3. Transformación digital de la relación de la ciudadanía y empresas con la administración	3.1.: Mejorar los servicios prestados en entorno digital/3.2.: Aproximar la administración digital a la Ciudadanía/3.4.: Potenciar las Tecnologías de la Información y Comunicaciones que dan soporte a los servicios públicos
Asistencia para la gestión y actualización de las páginas web competencia de la Consejería	En ejecución	2018-2019	Eje 3. Transformación digital de la relación de la ciudadanía y empresas con la administración	3.2.: Aproximar la administración digital a la Ciudadanía
"Consultoría de simplificación de los procedimientos en sede electrónica de la Consejería de Economía, Industria, Comercio y Conocimiento" con el fin de identificar y actualizar la información correspondiente a las actuaciones administrativas residentes en la Sede Electrónica, y que sean competencia de la Consejería de Economía, Industria, Comercio y Conocimiento	Finalizado	2017/2018	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.1: Fortalecer la simplificación administrativa y reducción de cargas como una disciplina de mejora continua





CONSEJERÍA DE HACIENDA

Nombre de la medida	Estado	Ámbito temporal	Eje de actuación EMGA	Objetivo estratégico EMGA
Plan de simplificación y modernización de la Consejería de Hacienda				
Plan Anual de Necesidades Tecnológicas				
Plan Estadístico de Canarias 2018-2022				
Tramitación electrónica de los procesos de caja de depósito (en metálico)	En ejecución	2018-2019	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.1: Fortalecer la simplificación administrativa y reducción de cargas como una disciplina de mejora continua
Presentación telemática a través de sede electrónica del Alta y Modificación de Terceros Acreedores	Finalizado	2018	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.1: Fortalecer la simplificación administrativa y reducción de cargas como una disciplina de mejora continua
Presentación en sede y notificación telemática de la información estadístico-contable de mediadores de seguros	Finalizado	2018	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.1: Fortalecer la simplificación administrativa y reducción de cargas como una disciplina de mejora continua
Nuevo Sistema SISGAR para la gestión de información de las Sociedades de Garantía Recíproca	En ejecución	2018-2019	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.1: Fortalecer la simplificación administrativa y reducción de cargas como una disciplina de mejora continua
Telematización de los procedimientos de inscripción, modificación y baja de los Mediadores de seguros de Canarias	En ejecución	2018-2019	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.1: Fortalecer la simplificación administrativa y reducción de cargas como una disciplina de mejora continua
Tramitación electrónica de los procedimientos administrativos de la Junta Económico - Administrativa de Canarias	En ejecución	2018-2019	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.1: Fortalecer la simplificación administrativa y reducción de cargas como una disciplina de mejora continua
Incorporación a la sede electrónica de los procedimientos de control financiero de subvenciones y ayudas.	Finalizado	2018	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.1: Fortalecer la simplificación administrativa y reducción de cargas como una disciplina de mejora continua
Implantación en la sede electrónica de los procedimientos del Tribunal Administrativo de Contratos Públicos	En ejecución	2018-2019	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.1: Fortalecer la simplificación administrativa y reducción de cargas como una disciplina de mejora continua
Implantación del procedimiento de solicitud de Clasificación de Empresas PLATEA	Finalizado	2018	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.1: Fortalecer la simplificación administrativa y reducción de cargas como una disciplina de mejora continua
Implantación en la sede electrónica de los procedimientos del ISTAC.	En ejecución	2018-2019	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.1: Fortalecer la simplificación administrativa y reducción de cargas como una disciplina de mejora continua
Implantación masiva en la sede electrónica Nivel 4 del 100% de procedimientos	Finalizado	2018	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.1: Fortalecer la simplificación administrativa y reducción de cargas como una disciplina de mejora continua
Interconectar la Plataforma de Licitación del Sector Público con el Registro de Contratistas de la CAC	Finalizado	2018	Eje 3. Transformación digital de la relación de la ciudadanía y empresas con la administración	3.1.: Mejorar los servicios prestados en entorno digital
Implantación de la tramitación electrónica del procedimiento de Modificaciones de Crédito	En ejecución	2018-2019	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.2: Fomentar el catálogo de procedimientos internos e Impulsar su transformación electrónica
Mejora del módulo de Firmantes de Cuentas Corrientes	En ejecución	2018-2019	Eje 3. Transformación digital de la relación de la ciudadanía y empresas con la administración	3.1.: Mejorar los servicios prestados en entorno digital
Informe conciliaciones cuentas bancarias virtuales IHC	En ejecución	2018-2019	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.2: Fomentar el catálogo de procedimientos internos e Impulsar su transformación electrónica
Actualización tecnológica, unificación y mejoras de las consultas de pagos, facturas y depósitos de la sede electrónica	En ejecución	2018-2019	Eje 3. Transformación digital de la relación de la ciudadanía y empresas con la administración	3.1.: Mejorar los servicios prestados en entorno digital





Nombre de la medida	Estado	Ámbito temporal	Eje de actuación EMGA	Objetivo estratégico EMGA
Creación de la central de riesgo	En ejecución	2018-2019	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.2: Fomentar el catálogo de procedimientos internos e Impulsar su transformación electrónica
Actualización tecnológica de SICCON compatible con el servidor de aplicaciones TOMCAT 8	Finalizado	2018-2019	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.2: Fomentar el catálogo de procedimientos internos e Impulsar su transformación electrónica
Rendición electrónica de la Cuenta General	En ejecución	2018-2019-2020	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.2: Fomentar el catálogo de procedimientos internos e Impulsar su transformación electrónica
Adaptación de SEFlogiC al Plan General de Contabilidad Pública de 2010	En ejecución	2018-2019-2020	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.2: Fomentar el catálogo de procedimientos internos e Impulsar su transformación electrónica
Adaptación gestor de expedientes de Subvenciones de SEFlogiC, para la integración con gestores administrativos de subvenciones	En ejecución	2018-2019	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.2: Fomentar el catálogo de procedimientos internos e Impulsar su transformación electrónica
Adaptación BI Acuerdos Nivel de Servicio de SEFlogiC por los indicadores del nuevo contrato	Finalizado	2018	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.2: Fomentar el catálogo de procedimientos internos e Impulsar su transformación electrónica
Documentos probatorios: creación del registro e informe de indemnización	En ejecución	2018-2019	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.2: Fomentar el catálogo de procedimientos internos e Impulsar su transformación electrónica
Mejoras de la Central de Información	Finalizado	2018	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.2: Fomentar el catálogo de procedimientos internos e Impulsar su transformación electrónica
Mejoras en la Base de Datos Nacional de Subvenciones (BDNS)	Finalizado	2018	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.2: Fomentar el catálogo de procedimientos internos e Impulsar su transformación electrónica
Adaptar CI a la nueva metodología del cálculo del Período Medio de Pago (PMP)	Finalizado	2018	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.2: Fomentar el catálogo de procedimientos internos e Impulsar su transformación electrónica
Gestión de Flotas integrada con la aplicación de Parque Móvil	En ejecución	2018-2019	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.2: Fomentar el catálogo de procedimientos internos e Impulsar su transformación electrónica
Gestor electrónico de expedientes de contratación	En ejecución	2018-2019	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.2: Fomentar el catálogo de procedimientos internos e Impulsar su transformación electrónica
Gastos con financiación afectada (SEFlogiC)	En ejecución	2018-2019	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.2: Fomentar el catálogo de procedimientos internos e Impulsar su transformación electrónica
Aplicación modelo 190	Finalizado	2018	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.2: Fomentar el catálogo de procedimientos internos e Impulsar su transformación electrónica
Gestión de solicitudes, designaciones y seguimiento de los representantes de la IG en mesas de contratación	En ejecución	2018-2019	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.2: Fomentar el catálogo de procedimientos internos e Impulsar su transformación electrónica
Desarrollo Aplicativo Contraído Previo en SEFlogiC	En ejecución	2018-2019	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.2: Fomentar el catálogo de procedimientos internos e Impulsar su transformación electrónica
Coordinación y cooperación institucional en el desarrollo del Plan Estadístico de Canarias 2018-2022	En ejecución	2018-2020	Eje 1. Dirección por Objetivos	1.1. Transparentar, a través de su planificación, la actividad que desarrolla cada órgano de la Administración, haciéndola visible y entendible
Sistema de gestión de la planificación estadística	En ejecución	2018-2020	Eje 1. Dirección por Objetivos	1.1. Transparentar, a través de su planificación, la actividad que desarrolla cada órgano de la Administración, haciéndola visible y entendible
Marco común de procesos estadísticos eficientes y robustos.	En ejecución	2018-2020	Eje 1. Dirección por Objetivos	1.1. Transparentar, a través de su planificación, la actividad que desarrolla cada órgano de la Administración, haciéndola visible y entendible
Eficiencia, reducción de carga y estimación en pequeños dominios mediante el uso de nuevas fuentes de datos, integración de fuentes y métodos estadísticos avanzados.	En ejecución	2018-2020	Eje 1. Dirección por Objetivos	1.1. Transparentar, a través de su planificación, la actividad que desarrolla cada órgano de la Administración, haciéndola visible y entendible





Nombre de la medida	Estado	Ámbito temporal	Eje de actuación EMGA	Objetivo estratégico EMGA
Datos abiertos, relevantes y con sello de calidad	En ejecución	2018-2020	Eje 1. Dirección por Objetivos	1.1. Transparentar, a través de su planificación, la actividad que desarrolla cada órgano de la Administración, haciéndola visible y entendible
Telematización alta y modificación de datos de terceros que actúan con representantes	No iniciado	2019	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.1: Fortalecer la simplificación administrativa y reducción de cargas como una disciplina de mejora continua
Gestor electrónico de expedientes de contratación	En ejecución	2019	Eje 3. Transformación digital de la relación de la ciudadanía y empresas con la administración	3.1.: Mejorar los servicios prestados en entorno digital
Consumir webservices de la BDNS sobre mínimos, inhabilitaciones y concurrencia de	En ejecución	2019	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.2: Fomentar el catálogo de procedimientos internos e Impulsar su transformación electrónica 4.3: Potenciar la simplificación administrativa y la reducción de cargas a través de la cooperación territorial





CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA, JUSTICIA E IGUALDAD

Nombre de la medida	Estado	Ámbito temporal	Eje de actuación EMGA	Objetivo estratégico EMGA
Elaboración de la Carta de Servicios de la Dirección General de Juventud	No iniciado	2019	Eje 5. Conocimiento Organizativo e Innovación	5.1.: Impulsar y consolidar la innovación y Calidad de los Servicios Públicos
Orientaciones y modelos para documentos administrativos, a los efectos de la publicación en el B.O.C.	Finalizado	2016/2017/2018	Eje 5. Conocimiento Organizativo e Innovación	5.1.: Impulsar y consolidar la innovación y Calidad de los Servicios Públicos
Tramitación electrónica de integración en la Red de Albergues Juveniles de Canarias	Finalizado	2018-2019	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.2: Fomentar el catálogo de procedimientos internos e Impulsar su transformación electrónica
Simplificación administrativa y reducción de cargas	En ejecución	2018-2019	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.3: Potenciar la simplificación administrativa y la reducción de cargas a través de la cooperación territorial
Diseño, desarrollo y elaboración del plan estratégico del Departamento	No iniciado	2020	Eje 1. Dirección por Objetivos	1.1. Transparentar, a través de su planificación, la actividad que desarrolla cada órgano de la Administración, haciéndola visible y entendible.
Implantación de la Administración Electrónica avanzada	En ejecución	2017/2018/2019/2020	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.1: Fortalecer la simplificación administrativa y reducción de cargas como una disciplina de mejora continua
Diseño de intranet departamental	ELIMINADO			
MODELO DE GESTIÓN INTEGRADO DE RRHH	SUSPENDIDO	2018/2019/2020	Eje 6. Capacitación profesional y Organización del Persona de la APCAC	6.1: Mejorar la capacitación de los empleados públicos/6.2: Adecuar los instrumentos de planificación de RRHH/6.4: Adecuar la estructura de los recursos humanos a los requerimientos actuales de servicios públicos
Comunidades de Aprendizaje Profesional	ELIMINADO			
Orientaciones y modelos en materia de contratación	En ejecución (nuevo)	2018-2019	Eje 5. Conocimiento Organizativo e Innovación	5.1.: Impulsar y consolidar la innovación y Calidad de los Servicios Públicos





CONSEJERÍA DE POLÍTICA TERRITORIAL, SOSTENIBILIDAD Y SEGURIDAD

Nombre de la medida	Estado	Ámbito temporal	Eje de actuación EMGA	Objetivo estratégico EMGA
Definición y puesta en marcha de un modelo de coordinación en materia de Innovación y mejora continua	Finalizado	2018	Eje 5. Conocimiento Organizativo e Innovación	5.1: Impulsar y consolidar la Innovación y Calidad de los Servicios Públicos
Elaboración del Reglamento Orgánico	ELIMINADO			
Constitución de los grupos de trabajo de la UMCI	Finalizado	2017	Eje 5. Conocimiento Organizativo e Innovación	5.1: Impulsar y consolidar la Innovación y Calidad de los Servicios Públicos
Proyecto piloto en Planificación por Objetivos	En ejecución	2018/2019	Eje 1. Dirección por Objetivos	1.1. Transparentar, a través de su planificación, la actividad que desarrolla cada órgano de la Administración, haciéndola visible y entendible. /1.2. Mejorar la eficiencia de los diferentes sistemas de gestión de la organización asegurando su sincronización y facilitar la actividad evaluadora, inspectora y/1.3. Asegurar el adecuado desarrollo de las políticas públicas mediante la aplicación y consolidación de la Dirección por objetivos.
Plan de actividades de la Secretaría General Técnica	En ejecución	2018/2019	Eje 1. Dirección por Objetivos	1.2. Mejorar la eficiencia de los diferentes sistemas de gestión de la organización asegurando su sincronización y facilitar la actividad evaluadora, inspectora y
Diseño y puesta en marcha DE LA WEB, INTRANET y del modelo para la gestión de la web	Finalizado	2018	Eje 3. Transformación digital de la relación de la ciudadanía y empresas con la administración	3.1.: Mejorar los servicios prestados en entorno digital/3.2.: Aproximar la administración digital a la Ciudadanía/3.4.: Potenciar las Tecnologías de la Información y Comunicaciones que dan soporte a los servicios públicos
Nuevo diseño de la Web de la Consejería Intranet de la Consejería	ELIMINADO ELIMINADO			
Puesta en marcha del modelo para la gestión de la Transparencia	Finalizado	2018	Eje 2. Gobierno Abierto	2.1: Mejorar e incrementar los niveles de transparencia y de acceso a la información pública.
Puesta en marcha del modelo para la gestión del SICAC	Finalizado	2018	/Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.1: Fortalecer la simplificación administrativa y reducción de cargas como una disciplina de mejora continua
Elaboración del catálogo de servicios	No iniciado	2019	Eje 5. Conocimiento Organizativo e Innovación	
Puesta en marcha del modelo de simplificación administrativa.	En ejecución	2018/2019	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.1: Fortalecer la simplificación administrativa y reducción de cargas como una disciplina de mejora continua/4.2: Fomentar el catálogo de procedimientos internos e Impulsar su transformación electrónica
Inventario de procedimientos en SIAC	En ejecución	2018-2019	/Eje 3. Transformación digital de la relación de la ciudadanía y empresas con la administración	/3.4.: Potenciar las Tecnologías de la Información y Comunicaciones que dan soporte a los servicios públicos (P.3.2.4)
Incorporar los procedimientos a la sede electrónica	Finalizado	2018	Eje 3. Transformación digital de la relación de la ciudadanía y empresas con la administración	3.1.: Mejorar los servicios prestados en entorno digital/3.2.: Aproximar la administración digital a la Ciudadanía/3.3.: Facilitar la integración de los servicios de la APCAC con los servicios interadministrativos
Gestión electrónica de los procedimientos a través de un gestor corporativo	Finalizado	2018	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.1: Fortalecer la simplificación administrativa y reducción de cargas como una disciplina de mejora continua/4.2: Fomentar el catálogo de procedimientos internos e Impulsar su transformación electrónica
Puesta en marcha de un modelo para la	Finalizado	2018	Eje 3. Transformación	3.4.: Potenciar las Tecnologías de la





Nombre de la medida	Estado	Ámbito temporal	Eje de actuación EMGA	Objetivo estratégico EMGA
gestión de los servicios TIC			digital de la relación de la ciudadanía y empresas con la administración	Información y Comunicaciones que dan soporte a los servicios públicos
Planificación de Necesidades Tecnológicas 2018	Finalizado	2018	Eje 1. Dirección por Objetivos	1.1. Transparentar, a través de su planificación, la actividad que desarrolla cada órgano de la Administración, haciéndola visible y entendible./1.2. Mejorar la eficiencia de los diferentes sistemas de gestión de la organización asegurando su sincronización y facilitar la actividad evaluadora, inspectora y
Seguimiento de la implantación del modelo de modernización de los procedimientos	En ejecución (nuevo)	2019	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.1: Fortalecer la simplificación administrativa y reducción de cargas como una disciplina de mejora continua/4.2: Fomentar el catálogo de procedimientos internos e Impulsar su transformación electrónica
Mejora de los procesos internos de Transparencia	En ejecución (nuevo)	2019	Eje 3. Transformación digital de la relación de la ciudadanía y empresas con la administración	3.4.: Potenciar las Tecnologías de la Información y Comunicaciones que dan soporte a los servicios públicos
PANT 2020	En ejecución (nuevo)	2019	Eje 1. Dirección por Objetivos	1.1. Transparentar, a través de su planificación, la actividad que desarrolla cada órgano de la Administración, haciéndola visible y entendible.
Modelo de gestión del conocimiento	No iniciado (nuevo)	2019-2020	Eje 5. Conocimiento Organizativo e Innovación	5.2: Implantar un nuevo Entorno de Trabajo digital para los empleados públicos de la CAC/5.3: Fomentar la gestión del conocimiento corporativo





CONSEJERÍA DE EMPLEO, POLÍTICAS SOCIALES Y VIVIENDA

SERVICIO CANARIO DE EMPLEO

Nombre de la medida	Estado	Ámbito temporal	Eje de actuación EMGA	Objetivo estratégico EMGA
Implantación en el gestor de expedientes Platea 24 procedimientos en el ámbito de la DGT	En ejecución	2018-2019	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.1: Fortalecer la simplificación administrativa y reducción de cargas como una disciplina de mejora continua
Diseño de 32 interfaces de toma de datos y plantillas de solicitud, correspondientes a 39 procedimientos de la CEPVS	En ejecución	2018-2019	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.1: Fortalecer la simplificación administrativa y reducción de cargas como una disciplina de mejora continua
Cartera de Servicios y de Prestaciones Económicas del Sistema Público de Servicios Sociales de Canarias	En ejecución	2018-2019	Eje 5. Conocimiento Organizativo e Innovación	5.1: Impulsar y consolidar la Innovación y Calidad de los Servicios Públicos
Desarrollo de la página web del Instituto Canario de Seguridad Laboral	Finalizado	2018-2019	Eje 3. Transformación digital de la relación de la ciudadanía y empresas con la administración	3.2.: Aproximar la administración digital a la Ciudadanía
Sede tipo única	En ejecución	2018-2019	Eje 3. Transformación digital de la relación de la ciudadanía y empresas con la administración	3.1.: Mejorar los servicios prestados en entorno digital/3.2.: Aproximar la administración digital a la Ciudadanía
Evolución del gestor de expedientes PLEYONES para la tramitación electrónica completa de los procedimientos del área de políticas sociales de la CEPVS	En ejecución	2018-2020	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.1: Fortalecer la simplificación administrativa y reducción de cargas como una disciplina de mejora continua
Primera fase de implementación del sistema de información de Dependencia	Finalizado	2018	Eje 3. Transformación digital de la relación de la ciudadanía y empresas con la administración	3.3.: Facilitar la integración de los servicios de la APCAC con los servicios interadministrativos
Implantación de nuevos servicios en la plataforma de intermediación de datos	En ejecución	2018/2019	Eje 3. Transformación digital de la relación de la ciudadanía y empresas con la administración	3.3.: Facilitar la integración de los servicios de la APCAC con los servicios interadministrativos
Simplificación del procedimiento del reconocimiento de las situaciones de dependencia.	En ejecución	2018/2019	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.1: Fortalecer la simplificación administrativa y reducción de cargas como una disciplina de mejora continua
Digitalización de firma manuscrita del ciudadano. SCE	En ejecución	2017/2018	Eje 3. Transformación digital de la relación de la ciudadanía y empresas con la administración	3.1.: Mejorar los servicios prestados en entorno digital
Aplicación móvil para empresas. SCE	No iniciado	2018/2019	Eje 3. Transformación digital de la relación de la ciudadanía y empresas con la administración	3.2.: Aproximar la administración digital a la Ciudadanía
Optimización PAE a través de la integración de los sistemas de información SEFLogiC-SISPECAN. SCE	En ejecución	2017/2018	Eje 1. Dirección por Objetivos	1.2. Mejorar la eficiencia de los diferentes sistemas de gestión de la organización asegurando su sincronización y facilitar la actividad evaluadora, inspectora y
Cuadro de Mando de Servicios Electrónicos. SCE	En ejecución	2017/2018	Eje 1. Dirección por Objetivos	1.2. Mejorar la eficiencia de los diferentes sistemas de gestión de la organización asegurando su sincronización y facilitar la actividad evaluadora, inspectora y/1.3. Asegurar el adecuado desarrollo de las políticas públicas mediante la aplicación y consolidación de la Dirección por objetivos.





Nombre de la medida	Estado	Ámbito temporal	Eje de actuación EMGA	Objetivo estratégico EMGA
Cuadro de Mando Oficinas de Empleo. SCE	En ejecución	2017/2018/2019	Eje 1. Dirección por Objetivos	1.2. Mejorar la eficiencia de los diferentes sistemas de gestión de la organización asegurando su sincronización y facilitar la actividad evaluadora, inspectora y/1.3. Asegurar el adecuado desarrollo de las políticas públicas mediante la aplicación y consolidación de la Dirección por objetivos.
Sistema de Gestión de Encuestas. SCE	En ejecución	2018/2019	Eje 2. Gobierno Abierto	2.1: Mejorar e incrementar los niveles de transparencia y de acceso a la información pública./2.2: Fortalecer la integridad de los servidores públicos/2.3: Fortalecer los espacios de participación y colaboración ciudadana en los asuntos públicos
Metodología de Gestión del Conocimiento con OOEE (Confluence)SCE	Finalizado	2017/2018	Eje 5. Conocimiento Organizativo e Innovación	5.1: Impulsar y consolidar la Innovación y Calidad de los Servicios Públicos/5.3: Fomentar la gestión del conocimiento corporativo
Gestión por procesos en la Formación para el Empleo.SCE	En ejecución	2016/2017/2018/2019	Eje 1. Dirección por Objetivos	1.1. Transparentar, a través de su planificación, la actividad que desarrolla cada órgano de la Administración, haciéndola visible y entendible. 1.2. Mejorar la eficiencia de los diferentes sistemas de gestión de la organización asegurando su sincronización y facilitar la actividad evaluadora, inspectora y
Curriculum configurable. SCE	En ejecución	2017/2018	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.1: Fortalecer la simplificación administrativa y reducción de cargas como una disciplina de mejora continua
Segunda fase de implementación del sistema de información de Dependencia	No iniciado (nuevo)	2019-2020	Eje 3. Transformación digital de la relación de la ciudadanía y empresas con la administración	3.4.-Potenciar las Tecnologías de la información y Comunicación que dan soporte a los servicios
Evolución del sistema de información de apoyo a la gestión en las relaciones con la ciudadanía	En ejecución (nuevo)	2018-2019	Eje 3. Transformación digital de la relación de la ciudadanía y empresas con la administración	3.4.-Potenciar las Tecnologías de la información y Comunicación que dan soporte a los servicios
Desarrollo del portal web principal de la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda	Finalizado (nuevo)	2018-2019	Eje 3. Transformación digital de la relación de la ciudadanía y empresas con la administración	3.2.: Aproximar la administración digital a la Ciudadanía
Desarrollo del portal de Familia e Infancia de la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda	Finalizado (nuevo)	2018-2019	Eje 3. Transformación digital de la relación de la ciudadanía y empresas con la administración	3.2.: Aproximar la administración digital a la Ciudadanía





CONSEJERÍA DE SANIDAD

SERVICIO CANARIO DE LA SALUD

Nombre de la medida	Estado	Ámbito temporal	Eje de actuación EMGA	Objetivo estratégico EMGA
Diseño nuevo portal web del ICHH	En ejecución	2017/2018/2019	Eje 2. Gobierno Abierto	2.1: Mejorar e incrementar los niveles de transparencia y de acceso a la información pública.
Proyecto de Teleconsulta. SCS	Suspendido	2016-2017	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.1: Fortalecer la simplificación administrativa y reducción de cargas como una disciplina de mejora continua
Canarias Saludable. SCS	En ejecución	2016-2019	Eje 2. Gobierno Abierto	2.1: Mejorar e incrementar los niveles de transparencia y de acceso a la información pública.
Implantación 3 procedimientos sin papel y geolocalización de recursos sanitarios. SCS	Finalizado	2016	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.2: Fomentar el catálogo de procedimientos internos e Impulsar su transformación electrónica
Proyecto Gestor de Expedientes para Terceros (GexTER) - CHUMI.SCS	Suspendido	2017	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.1: Fortalecer la simplificación administrativa y reducción de cargas como una disciplina de mejora continua
Portal de Transparencia de la Consejería de Sanidad	Finalizado	2018	Eje 2. Gobierno Abierto	2.1: Mejorar e incrementar los niveles de transparencia y de acceso a la información pública.
PREVEN WEB	En ejecución	2017/2018/2019	Eje 5. Conocimiento Organizativo e Innovación	5.2: Implantar un nuevo Entorno de Trabajo digital para los empleados públicos de la CAC
Diseño de un portal web para la Escuela de Servicios Sanitarios y Sociales de Canarias	Suspendido	2019	Eje 2. Gobierno Abierto	2.1: Mejorar e incrementar los niveles de transparencia y de acceso a la información pública.





CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y UNIVERSIDADES

Nombre de la medida	Estado	Ámbito temporal	Eje de actuación EMGA	Objetivo estratégico EMGA
Sistema de información para la evaluación y mejora del sistema educativo	En ejecución	2017-2019	Eje 1. Dirección por Objetivos	1.3. Asegurar el adecuado desarrollo de las políticas públicas mediante la aplicación y consolidación de la Dirección por objetivos.
Protección de datos personales	En ejecución	2017-2019	Eje 3. Transformación digital de la relación de la ciudadanía y empresas con la administración	3.5: Garantizar la seguridad en la relación electrónica con la ciudadanía y la protección de los datos de carácter personal
Sistema de análisis de la información corporativa	En ejecución	2017-2019	Eje 5. Conocimiento Organizativo e Innovación	5.3: Fomentar la gestión del conocimiento corporativo
USO DE HIPERREG EN LOS CENTROS EDUCATIVOS	En ejecución	2017/2018/2019	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.1: Fortalecer la simplificación administrativa y reducción de cargas como una disciplina de mejora continua/4.2: Fomentar el catálogo de procedimientos internos e Impulsar su transformación electrónica/4.3: Potenciar la simplificación administrativa y la reducción de cargas a través de la cooperación territorial
Formulación telemática de solicitudes, de la DGU	En ejecución	2017/2018/2019/2020	Eje 3. Transformación digital de la relación de la ciudadanía y empresas con la administración	3.1.: Mejorar los servicios prestados en entorno digital/3.2.: Aproximar la administración digital a la Ciudadanía/3.3.: Facilitar la integración de los servicios de la APCAC con los servicios interadministrativos
PROYECTO BRUJULA 20	En ejecución	2018	Eje 3. Transformación digital de la relación de la ciudadanía y empresas con la administración	3.2.: Aproximar la administración digital a la Ciudadanía
PROGRAMA IMPULSA	En ejecución	2018/2019	Eje 6. Capacitación profesional y Organización del Persona de la APCAC	6.1: Mejorar la capacitación de los empleados públicos/6.3: Incorporar modelos organizativos que faciliten la gestión del cambio/6.4: Adecuar la estructura de los recursos humanos a los requerimientos actuales de servicios públicos
CENTROS BILINGÜES PILOTOS PILE	En ejecución	2017/2018/2019	Eje 6. Capacitación profesional y Organización del Persona de la APCAC	6.1: Mejorar la capacitación de los empleados públicos/6.3: Incorporar modelos organizativos que faciliten la gestión del cambio/6.4: Adecuar la estructura de los recursos humanos a los requerimientos actuales de servicios públicos
ACREDITACIÓN EN GESTORES DEL EMPRENDIMIENTO PARA EL PROFESORADO	Finalizado	2017/2018	Eje 6. Capacitación profesional y Organización del Persona de la APCAC	6.1: Mejorar la capacitación de los empleados públicos./6.3: Incorporar modelos organizativos que faciliten la gestión del cambio
Programa de Prevención y Ayuda contra el Acoso Escolar	En ejecución	2017/2018/2019	Eje 6. Capacitación profesional y Organización del Persona de la APCAC	6.1: Mejorar la capacitación de los empleados públicos/6.4: Adecuar la estructura de los recursos humanos a los requerimientos actuales de servicios públicos
Acreditación en Gestores de la Calidad	Finalizado	2017/2018	Eje 6. Capacitación profesional y Organización del Persona de la APCAC	6.1: Mejorar la capacitación de los empleados públicos/6.3: Incorporar modelos organizativos que faciliten la gestión del cambio/6.4: Adecuar la estructura de los recursos humanos a los requerimientos actuales de servicios públicos





Nombre de la medida	Estado	Ámbito temporal	Eje de actuación EMGA	Objetivo estratégico EMGA
Acreditación en Gestores de la Innovación	Finalizado	2017/2018	Eje 6. Capacitación profesional y Organización del Persona de la APCAC	6.1: Mejorar la capacitación de los empleados públicos/6.3: Incorporar modelos organizativos que faciliten la gestión del cambio/6.4: Adecuar la estructura de los recursos humanos a los requerimientos actuales de servicios públicos
Acreditación en Mediación escolar, nivel básico	En ejecución	2017/2018	Eje 6. Capacitación profesional y Organización del Persona de la APCAC	6.1: Mejorar la capacitación de los empleados públicos.
Acreditación en Mediación Escolar, nivel III	En ejecución	2017/2018	Eje 6. Capacitación profesional y Organización del Persona de la APCAC	6.1: Mejorar la capacitación de los empleados públicos
Acreditación para la Igualdad en el centro Educativo	En ejecución	2017/2018	Eje 6. Capacitación profesional y Organización del Persona de la APCAC	6.1: Mejorar la capacitación de los empleados públicos
Acreditación en el desempeño de las Funciones de Nivel Básico en Prevención de Riesgos Laborales	En ejecución	2017/2018	Eje 6. Capacitación profesional y Organización del Persona de la APCAC	6.1: Mejorar la capacitación de los empleados públicos
Acreditación en Gestión administrativa y económica de los centros educativos	En ejecución	2017/2018	Eje 6. Capacitación profesional y Organización del Persona de la APCAC	6.1: Mejorar la capacitación de los empleados públicos
Formación en Función Directivas de centros educativos	En ejecución	2017/2018	Eje 6. Capacitación profesional y Organización del Persona de la APCAC	6.1: Mejorar la capacitación de los empleados públicos
Acreditación para la Evaluación Institucional en los centros educativos	En ejecución	2017/2018	Eje 6. Capacitación profesional y Organización del Persona de la APCAC	6.1: Mejorar la capacitación de los empleados públicos 6.3: Incorporar modelos organizativos que faciliten la gestión del cambio 6.4: Adecuar la estructura de los recursos humanos a los requerimientos actuales de servicios públicos
Campus formación de cursos autodirigidos	En ejecución	2017/2018	Eje 6. Capacitación profesional y Organización del Persona de la APCAC	6.1: Mejorar la capacitación de los empleados públicos
Documento unificado de matricula y/o servicios	En ejecución	2018-2019	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.1: Fortalecer la simplificación administrativa y reducción de cargas como una disciplina de mejora continua 4.2: Fomentar el catálogo de procedimientos internos e Impulsar su transformación electrónica
App Docente	Finalizado	2017-2018	Eje 3. Transformación digital de la relación de la ciudadanía y empresas con la administración	3.1.: Mejorar los servicios prestados en entorno digital
Portal de Datos Educativos	Finalizado	2018	Eje 2. Gobierno Abierto	2.1: Mejorar e incrementar los niveles de transparencia y de acceso a la información pública.





CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, GANADERÍA, PESCA Y AGUAS

Nombre de la medida	Estado	Ámbito temporal	Eje de actuación EMGA	Objetivo estratégico EMGA
Simplificación de las líneas de subvención del PDR 2014-2020.	En ejecución	2018-2019	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.1: Fortalecer la simplificación administrativa y reducción de cargas como una disciplina de mejora continua
Inicio telemático en el 100% de los procedimientos administrativos y servicios gestionados por el Departamento	Finalizado	2016-2017	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.1: Fortalecer la simplificación administrativa y reducción de cargas como una disciplina de mejora continua
Simplificación y reingeniería de un conjunto de líneas de subvención previstas en el FEMP	En ejecución	2018-2019	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.1: Fortalecer la simplificación administrativa y reducción de cargas como una disciplina de mejora continua
Simplificación y reingeniería del Registro de Movimiento de Animales (REMO)	Finalizado	2017-2018-2019	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.1: Fortalecer la simplificación administrativa y reducción de cargas como una disciplina de mejora continua
Simplificación y tramitación electrónica del Registro de Explotaciones Ganaderas de Canarias (REGAC)	Finalizado	2017-2018	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.1: Fortalecer la simplificación administrativa y reducción de cargas como una disciplina de mejora continua
Simplificación y reingeniería del Registro de Identificación Individual de Animales (RIIA)	En ejecución	2017-2018-2019	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.1: Fortalecer la simplificación administrativa y reducción de cargas como una disciplina de mejora continua
Simplificación de un conjunto de medidas del POSEI	En ejecución	2017-2018-2019	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.1: Fortalecer la simplificación administrativa y reducción de cargas como una disciplina de mejora continua
Elaboración de un protocolo de priorización de procedimientos para su simplificación	Finalizado	2018	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.1: Fortalecer la simplificación administrativa y reducción de cargas como una disciplina de mejora continua
Tramitación electrónica Nivel 4 de las licencias de Pesca Marítima de Recreo	Finalizado	2016-2018	Eje 3. Transformación digital de la relación de la ciudadanía y empresas con la administración	3.1.: Mejorar los servicios prestados en entorno digital 3.2.-Aproximar la administración digital a la Ciudadanía
Videotutorial de tramitación electrónica de Licencias de Pesca Marítima de Recreo	Finalizado	2018	Eje 3. Transformación digital de la relación de la ciudadanía y empresas con la administración	3.1.: Mejorar los servicios prestados en entorno digital 3.2.-Aproximar la administración digital a la Ciudadanía
Tutorial para la tramitación electrónica del REGAC	Finalizado	2018	Eje 3. Transformación digital de la relación de la ciudadanía y empresas con la administración	3.1.: Mejorar los servicios prestados en entorno digital 3.2.-Aproximar la administración digital a la Ciudadanía
Servicio de Kiosko y protocolo de actuación para su uso	Finalizado	2018	Eje 3. Transformación digital de la relación de la ciudadanía y empresas con la administración	3.1.: Mejorar los servicios prestados en entorno digital 3.2.-Aproximar la administración digital a la Ciudadanía
Video tutorial de presentación electrónica de solicitudes	Finalizado	2018	Eje 3. Transformación digital de la relación de la ciudadanía y empresas con la administración	3.1.: Mejorar los servicios prestados en entorno digital 3.2.-Aproximar la administración digital a la Ciudadanía
Manual interno de ayuda a la tramitación electrónica	Finalizado	2018	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.1: Fortalecer la simplificación administrativa y reducción de cargas como una disciplina de mejora continua
Oficina de Proyectos	Finalizado	2018	Eje 3. Transformación digital de la relación de la ciudadanía y empresas con la administración	





Nombre de la medida	Estado	Ámbito temporal	Eje de actuación EMGA	Objetivo estratégico EMGA
Impulso y consolidación del trabajo colaborativo	Finalizado	2017-2018	Eje 5. Conocimiento Organizativo e Innovación	5.2: Implantar un nuevo Entorno de Trabajo digital para los empleados públicos de la CAC 5.3.-Fomentar la gestión del conocimiento corporativo
Guía de vitalidad para los equipos de trabajo	Finalizado	2018	Eje 5. Conocimiento Organizativo e Innovación	
Código de buenas prácticas para el uso no sexista del lenguaje	Finalizado	2018	Eje 5. Conocimiento Organizativo e Innovación	5.2: Implantar un nuevo Entorno de Trabajo digital para los empleados públicos de la CAC 5.3.-Fomentar la gestión del conocimiento corporativo
Plan Estratégico de la Secretaría General Técnica	En ejecución	2018-2019	Eje1.-Dirección por Objetivos	1.1. Transparentar, a través de su planificación, la actividad que desarrolla cada órgano de la Administración, haciéndola visible y entendible.1.2. Mejorar la eficiencia de los diferentes sistemas de gestión de la organización asegurando su sincronización y facilitar la actividad evaluadora, inspectora y1.3. Asegurar el adecuado desarrollo de las políticas públicas mediante la aplicación y consolidación de la Dirección por objetivos
Reestructuración y mejora de la Intranet de la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Aguas	Finalizado	2017-2018	Eje 5. Conocimiento Organizativo e Innovación	5.2: Implantar un nuevo Entorno de Trabajo digital para los empleados públicos de la CAC 5.3.-Fomentar la gestión del conocimiento corporativo
Infórmate y Participa	Finalizado	2017-2018	Eje 2: Gobierno Abierto	2.1: Mejorar e incrementar los niveles de transparencia y de acceso a la información pública. 2.2: Fortalecer la integridad de los servidores públicos2.3: Fortalecer los espacios de participación y colaboración ciudadana en los asuntos públicos
Guía de protección de datos	En ejecución	2018-2019	Eje 3. Transformación digital de la relación de la ciudadanía y empresas con la administración	3.5: Garantizar la seguridad en la relación electrónica con la ciudadanía y la protección de los datos de carácter personal
Simplificación y tramitación electrónico del Registro de Sociedades Agrarias de Transformación	En ejecución	2017-2018-2019	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.1: Fortalecer la simplificación administrativa y reducción de cargas como una disciplina de mejora continua.4.2: Fomentar el catálogo de procedimientos internos e Impulsar su transformación electrónica
Simplificación del Registro de Productores	En ejecución	2018-2019	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.1: Fortalecer la simplificación administrativa y reducción de cargas como una disciplina de mejora continua.4.2: Fomentar el catálogo de procedimientos internos e Impulsar su transformación electrónica
Área de mujeres del sector en la Página Web	Finalizado	2018	Eje 3. Transformación digital de la relación de la ciudadanía y empresas con la administración	3.1.: Mejorar los servicios prestados en entorno digital
Carta de servicios virtual de las competencias de la Dirección General de Ganadería	Finalizado	2018	Eje 2. Gobierno Abierto	2.1: Mejorar e incrementar los niveles de transparencia y de acceso a la información pública
Controlemos la paratuberculosis	Finalizado	2018	Eje 2. Gobierno Abierto	





Nombre de la medida	Estado	Ámbito temporal	Eje de actuación EMGA	Objetivo estratégico EMGA
Plataforma de Interoperabilidad de la CAGPA (BUS)	Finalizado (nuevo)	2018	Eje 3. Transformación digital de la relación de la ciudadanía y empresas con la administración	3.1.: Mejorar los servicios prestados en entorno digital.3.3.-Facilitar la integración de los servicios de la APCAC con los servicios interadministrativos
Buzón de consultas para tramitación electrónica	Finalizado (nuevo)	2018	Eje 3. Transformación digital de la relación de la ciudadanía y empresas con la administración	3.1.: Mejorar los servicios prestados en entorno digital.
Plan de Innovación de la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Aguas 2019-2020	En ejecución (nuevo)	2019-2020		
Área de la Web: Formación y Divulgación	Finalizada (nuevo)	2019	Eje 6: Pendiente de concretar	
Implantación de acciones de reconocimiento al personal departamental de los Equipos de Trabajo del Plan de Modernización de la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Aguas.	En ejecución (nuevo)	2017-2019	Eje 5: Pendiente de concretar con el responsable de los Ejes	
Acciones de difusión y fomento de la participación en nuevos formatos de reunión: "Desayunos de Trabajo" y Jornadas Informativas	En ejecución (nuevo)	2017-2019	Eje 5: Pendiente de concretar con el responsable de los Ejes	
Acciones positivas de género en procedimientos específicos de la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Aguas	En ejecución (nuevo)	2018-2019	Eje 4: Pendiente de asignar con el responsable del Eje	





CONSEJERÍA DE TURISMO, CULTURA Y DEPORTES

Nombre de la medida	Estado	Ámbito temporal	Eje de actuación EMGA	Objetivo estratégico EMGA
Gestión telemática del Registro de Entidades de deportivas (DG de D)	En ejecución	2018-2019	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.1: Fortalecer la simplificación administrativa y reducción de cargas como una disciplina de mejora continua
Automatización del Registro de la Propiedad Intelectual (DG de PC)	En ejecución	2018-2019	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.1: Fortalecer la simplificación administrativa y reducción de cargas como una disciplina de mejora continua
Automatización del Registro del depósito Legal (DG de PC)	En ejecución	2018-2019	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.1: Fortalecer la simplificación administrativa y reducción de cargas como una disciplina de mejora continua
Gestión electrónica de las Convocatorias de Subvenciones de Deportes (DG de D)	En ejecución	2018-2019	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.1: Fortalecer la simplificación administrativa y reducción de cargas como una disciplina de mejora continua
Movilidad Inspectoral (Viceconsejería)	En ejecución	2018-2019	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.1: Fortalecer la simplificación administrativa y reducción de cargas como una disciplina de mejora continua.
Gestión electrónica de los procedimientos de inspección y sanciones de Turísticas (DG de OPT)	En ejecución	2018-2019	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.2: Fomentar el catálogo de procedimientos internos e Impulsar su transformación electrónica
Sistema de información y Documentación BIC (DG de PC)	En ejecución	2018-2019	Eje 3. Transformación digital de la relación de la ciudadanía y empresas con la administración	3.3.: Facilitar la integración de los servicios de la APCAC con los servicios interadministrativos.
Mapa Turístico (Viceconsejería)	En ejecución	2018-2019	Eje 2. Gobierno Abierto	2.1.-Mejorar e incrementar los niveles de transparencia y de acceso a la información pública
Cuadro de Mandos de datos turísticos (Viceconsejería de Turismo)	En ejecución	2018-2019	Eje 2. Gobierno Abierto	2.1.-Mejorar e incrementar los niveles de transparencia y de acceso a la información pública
Respuesta Inmediata en la tramitación electrónica del procedimiento de Viviendas Vacacionales	En ejecución (nuevo)	2018-2019	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.1: Fortalecer la simplificación administrativa y reducción de cargas como una disciplina de mejora continua.
Gestión electrónica de las Convocatorias de Subvenciones nominadas y directas (DG de D)	No iniciado	2019	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.1: Fortalecer la simplificación administrativa y reducción de cargas como una disciplina de mejora continua
Gestión electrónica del reconocimiento de formaciones deportivas del periodo transitorio (DG de D)	No iniciado	2019	Eje 4. Simplificación administrativa y mejora de los procesos internos	4.1: Fortalecer la simplificación administrativa y reducción de cargas como una disciplina de mejora continua
Tramitación electrónica del procedimiento de vivienda vacacional (Viceconsejería)	En ejecución	2018-2019	Eje 3. Transformación digital de la relación de la ciudadanía y empresas con la administración	3.3.: Facilitar la integración de los servicios de la APCAC con los servicios interadministrativos.





ANEXO 3: PLAN DE FORMACIÓN 2018 VINCULADA A LA EMGA

PROGRAMA DE FORMACIÓN SECTORIAL. Formación específica para el puesto					
FORMACIÓN HORIZONTAL					
Denominación de la actividad	Ediciones	Horas edición	Total horas	Plazas por edición	Total plazas
DIRECCIÓN Y GERENCIA PÚBLICA					
TALLER SOBRE METODOLOGÍAS EN DIRECCIÓN POR OBJETIVOS	2	15	30	25	50
CURSO EXPERTO EN DIRECCIÓN POR OBJETIVOS	2	40	80	20	40
ÁREA: ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Y MEJORA DE HABILIDADES					
HABILIDADES COMPETENCIALES PARA EQUIPOS DE MODERNIZACIÓN	1	36	36	25	25
COORDINACIÓN Y DINAMIZACIÓN DE GRUPOS DE PERSONAS	2	20	40	25	50
MAPAS DE CONOCIMIENTO	2	15	30	25	50
ÁREA: HERRAMIENTAS PARA LA MEJORA EN LA GESTIÓN					
OPENCMS	2	10	20	30	60
Denominación de la actividad	Ediciones	Horas edición	Total horas	Plazas por edición	Total plazas
ÁREA: INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL PÚBLICO					
PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA A LA CIUDADANÍA	4	30	120	15	60
ÁREA: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN					
FORMULARIOS HTLM5 AVANZADO	2	20	40	15	30
IMPLEMENTACIÓN PROCEDIMIENTO BASE EN PLATEA	2	20	40	15	30
JAVA. NIVEL AVANZADO	2	20	40	15	30
PENTAO. DESARROLLO DE SISTEMAS DE DATAWAREHOUSE Y CUADROS DE MANDOS. PROCESOS ETL	2	20	40	15	30
SCRUM	2	20	40	10	20
USO DEL PROCEDIMIENTO BASE EN EL GESTOR ELECTRÓNICO DEL EXPEDIENTE PLATEA	5	10	50	30	150
ÁREA: JURÍDICA - ADMINISTRATIVA					
ADECUACIÓN AL NUEVO REGLAMENTO GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS	4	5	20	30	120





DELEGADO DE PROTECCIÓN DE DATOS (1ª PARTE)	2	80	160	15	30
EL PROCEDIMIENTO ELECTRÓNICO TRAS LA ENTRADA EN VIGOR DE LA LEY 39/2015	2	20	40	50	100
EL PERFIL JURÍDICO EN LA MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANARIAS	2	10	20	10	20
PROGRAMA DE COMUNIDADES DE APRENDIZAJE PROFESIONAL (CAP)					
Denominación de la actividad	Ediciones	Horas edición	Total horas	Plazas por edición	Total plazas
INNOVACIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	1	60	60	20	20
JORNADAS					
ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD	2	4	8	100	200
LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO INTERGENERACIONAL EN LA ADMINISTRACIÓN	2	5	10	150	300
TOTALES	45	460	924	640	1415





ANEXO 4: LÍNEAS DE ACTUACIÓN DEL PLAN DE FIABILIDAD EN LA MODERNIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

El presente Anexo contiene el alcance detallado de las líneas de actuación del *Plan de confianza en la modernización de los procedimientos*.

Línea de actuación número 1: disponer de los sistemas tecnológicos 24x365

El objetivo de esta línea de actuación es garantizar que los diferentes elementos que forman parte de la arquitectura tecnológica que soporta la modernización de los procedimientos estén disponibles en todo momento, con los niveles de servicio que se espera de los mismos.

Para evaluar la consecución de dicho objetivo se ha establecido como indicador el porcentaje de disminución de tiempo anual de indisponibilidad de la presentación de solicitudes en sede electrónica, respecto al periodo 01-01-2018 a 30-06-2018. El valor meta de dicho indicador es de un 75 %.

Para conseguir este objetivo se han ejecutado las siguientes acciones:

T1. Medida de las indisponibilidades durante el periodo 01-01-2018 a 30-06-2018, identificando causas de la indisponibilidad y periodos afectados.

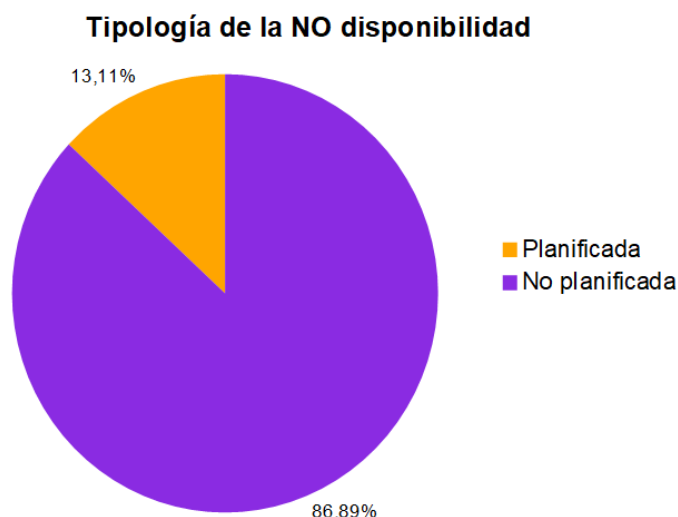
Como resultado de dicha acción se identificó que, durante el primer semestre de 2018 la sede estuvo NO disponible un total de 1.113,04 horas, lo que supone un 25,62 % del total del tiempo, como puede apreciarse en la siguiente gráfica.



Se confirma que dicho porcentaje es elevado, teniendo en cuenta que el objetivo ideal es que la arquitectura tecnológica esté disponible el 100% del tiempo, para garantizar una disponibilidad total de los servicios digitales.



La siguiente gráfica muestra cómo se distribuye el tiempo de indisponibilidad entre paradas debidas a actuaciones planificadas de mantenimiento de los sistemas y caídas no planificadas originadas por incidencias en algunos de los elementos de la arquitectura:



T2. Identificación de riesgos y vulnerabilidades que afecten a la disponibilidad y rendimiento de la plataforma, a partir de los resultados de la T1 y de la revisión de los activos implicados en la infraestructura

Como resultado de dicha acción se han identificado los orígenes principales de las indisponibilidades, tanto por actuaciones planificadas como no planificadas, obteniendo la siguiente categorización:

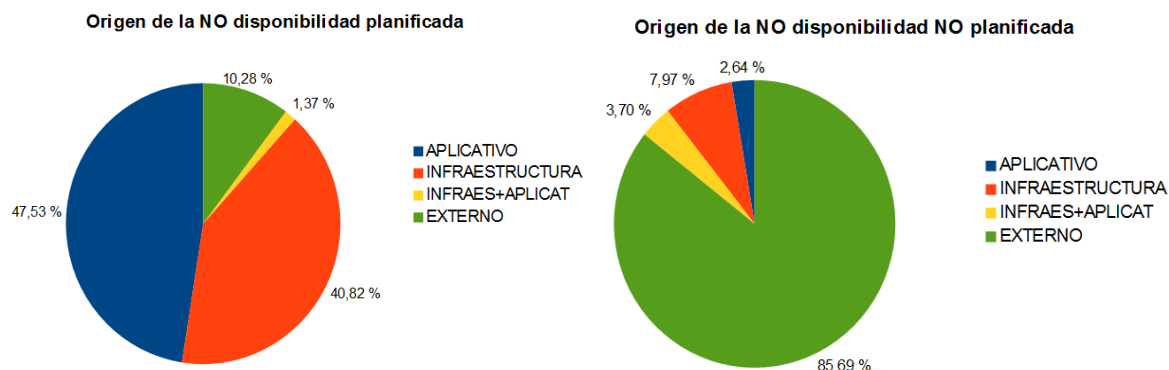
- **EXTERNO:** el origen se encuentra en elementos de la arquitectura tecnológica externos a la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias. Principalmente se tratan de elementos provistos por la Administración General del Estado.

- **INTERNOS:** el origen se encuentra en elementos de la arquitectura tecnológica internos de la propia Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias. Estos a su vez se pueden clasificar en:
 - o **APLICATIVO:** elementos software basados en desarrollos de sistemas de información.
 - o **INFRAESTRUCTURAS:** elementos hardware y software que forman parte de la infraestructura de soporte
 - o **INFRAESTRUCTURAS+APLICATIVOS:** cuando el origen se encuentra en ambos tipos de elementos.



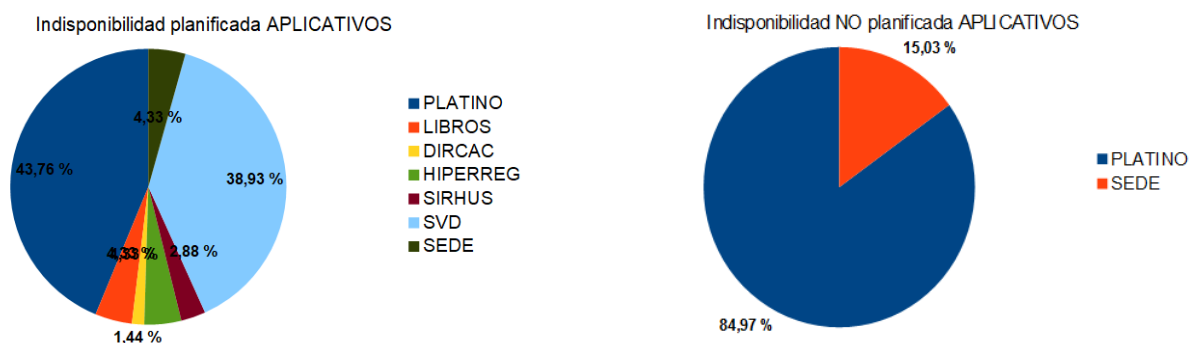


Las siguientes gráficas muestran la distribución del tiempo de No disponibilidad entre cada uno de los tipos de origen:



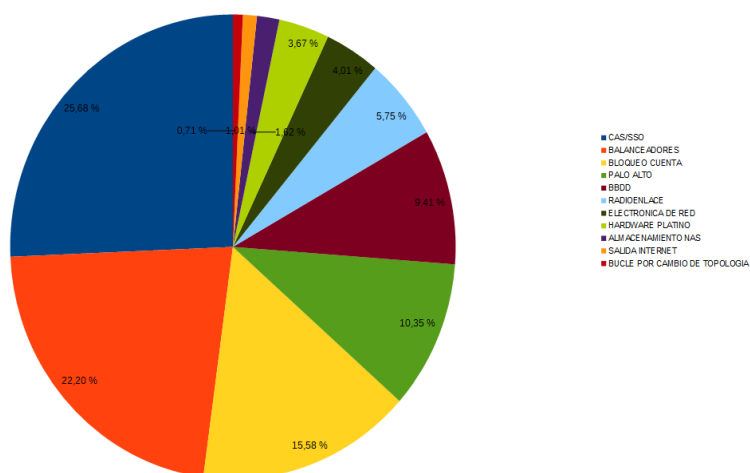
Además, para cada tipo de origen se han identificado los activos concretos de la infraestructura que han provocado indisponibilidades, detectando riesgos y vulnerabilidades en los mismos.

Las siguientes gráficas muestran la distribución de porcentajes de indisponibilidad por cada activo, agrupados por tipo de origen:

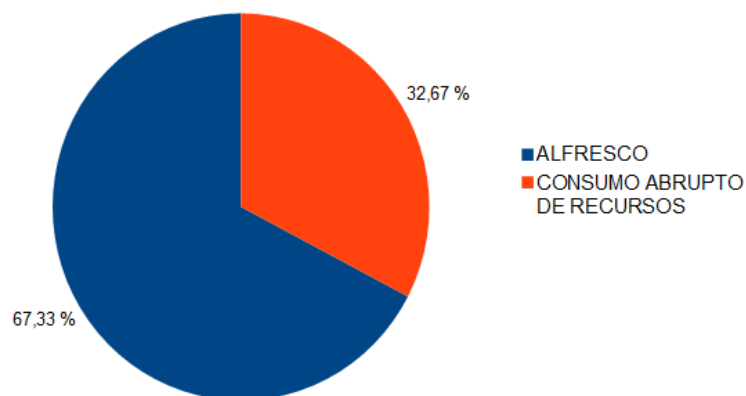




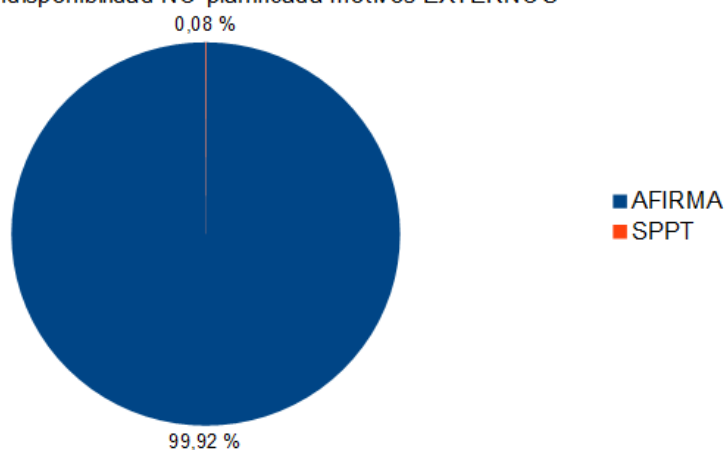
Indisponibilidad NO Planificada - INFRAESTRUCTURAS



Indisponibilidad NO planificada INFRAESTRUCTURAS+APLICATIVOS



Indisponibilidad NO planificada motivos EXTERNOS





T3. Propuesta de medidas para disminuir y mitigar los riesgos y vulnerabilidades

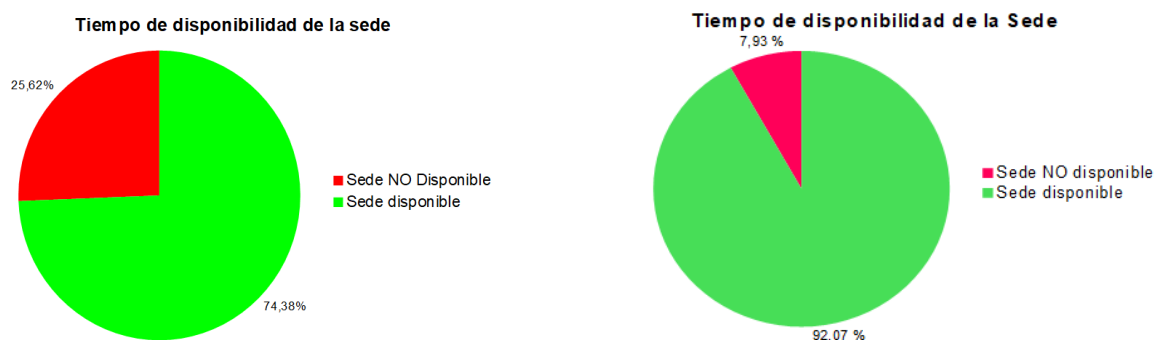
Resultado de las acciones anteriores, se ha elaborado un *Plan de Actuación para la Mejora de la Disponibilidad* que contiene 29 medidas, clasificadas de la siguiente forma:

Origen	Medidas
APLICATIVOS	5.1.1 Despliegue en alta disponibilidad de PLATINO 5.1.2 Despliegues en alta disponibilidad del servicio SVD 5.1.3 Pruebas de carga y rendimiento
INFRAESTRUCTURAS	5.2.1 CAS/SSO 5.2.2 Balanceadores 5.2.3 Bloqueo Cuenta 5.2.4 Firewall de CPD (Palo Alto) 5.2.5 Bases de Datos 5.2.6 Radioenlace 5.2.7 Electrónica Red CPD 5.2.8 Hardware Platino y SGRDE 5.2.9 Bloqueo NAS 5.2.10 Salida a Internet 5.2.11 Bucle por cambio topológico
INFRAESTRUCTURAS + APLICATIVOS	5.3.1 Mejora Monitorización 5.3.2 Asignación recursos específicos para Platino 5.3.3 Proximidad recursos asignados a una misma aplicación 5.3.4 Reinicio periódicos como medida preventiva de aplicaciones ineficientes 5.3.5 Impulsar la integración y entrega continua 5.3.6 Impulsar el Despliegue Continuo 5.3.7 Completar CMDB para la SEDEe 5.3.8 Sistema centralizado de logs 5.3.9 Registro unificado de indisponibilidades 5.3.10 Entorno de servicios estables 5.3.11 Entorno de desarrollo 5.3.12 Publicitar aviso de fechas críticas
EXTERNOS	5.4.1 Alternativa a @FIRMA (ViaFirma) 5.4.2 Alternativa al SVD (Otros sistemas de identificación por información conocida por ambas partes) 5.4.3 Alternativa al pago telemático de RED.ES

A fecha de este informe, ya hay algunas medidas finalizadas, aunque gran mayoría se encuentran en ejecución.

El resultado parcial, sin haber ejecutado todo el Plan, que se ha obtenido para el segundo semestre de 2018, ya muestra una mejora significativa de la disponibilidad, reduciendo el porcentaje del 25,62% de indisponibilidad del primer semestre a un 7,93 %:





Esto supone un valor parcial del indicador del % de disminución de tiempo anual de indisponibilidad de la presentación de solicitudes en sede electrónica, respecto al periodo 01-01-2018 a 30-06-2018, de 69,05 %, aproximándonos al valor meta final del 75 %.

Línea de actuación número 2: contar con servicios públicos digitales seguros

El objetivo de esta línea de actuación es garantizar un nivel de seguridad adecuado de los servicios públicos digitales y de la información que manejan, que permita a las personas interesadas percibir la misma confianza, si no más, que les genera el canal presencial, no solo en cuanto al ejercicio de los derechos de la ciudadanía sino también en el tratamiento de los datos de carácter personal.

Dentro de esta línea de actuación se están ejecutando las siguientes medidas, contempladas todas en la Estrategia Marco de Gobierno Abierto:

Medida	Resultados
3.4.2. Adquisición, consolidación y puesta operativa de la infraestructura tecnológica de seguridad para el soporte de los servicios públicos	2017: Sistema de detección de amenazas persistentes (APT) 2017: Ampliación Capacidad Firewall Internet 2017: Sistema de limpieza de metadatos 2017: Actualización valoración de riesgos y los planes de mejora de la Seguridad de la Información de los sistemas corporativos (ENS) 2017: Renovación hasta noviembre de 2020 la certificación ISO 27001 del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) de la DGTNT 2018: Antivirus y antimalware - Software Antivirus (incluido móviles y O365) 2018: FW de nodos de concentración 2018: Segundo factor autenticación, SOC, FW Internet, control metadatos





Medida	Resultados
3.5.1. Adecuación al Reglamento (UE) 2016/679, de Protección de Datos	Durante los ejercicios 2017 y 2018 se ha avanzado en la adecuación al citado Reglamento, sobre todos en los siguientes aspectos: 1. DEBER DE INFORMAR Y CONSENTIMIENTO: 2. EJERCICIO DERECHOS DE LOS INTERESADOS: 3. REGISTRO DE ACTIVIDADES DE TRATAMIENTO: 4. ANÁLISIS DE RIESGOS Y MEDIDAS DE SEGURIDAD: 5. EVALUACIONES DE IMPACTO: 6. VIOLACIONES DE SEGURIDAD DE LOS DATOS: 7. RELACIONES CON LOS ENCARGADOS DE TRATAMIENTO: 8. LA PROTECCIÓN DE DATOS COMO LÍMITE AL DERECHO 9. PERSONA DELEGADA DE PROTECCIÓN DE DATOS: 10. CREACIÓN RED INTERLOCUTORES EN LOS DEPARTAMENTOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. 11. PROYECTO PILOTO: 12. COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN DEL PROYECTO: 13. FORMACIÓN: 14. CERTIFICACIONES: 15. GUÍA SIMPLIFICADA DE ADECUACIÓN AL REGLAMENTO PARA RESPONSABLES DE TRATAMIENTO. 16. ADECUACIÓN DE LA NORMATIVA CANARIA:
3.5.2. Cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad para los sistemas corporativos	2017-2018: Aprobación Instrucciones de la Normativa de Uso de Herramientas Tecnológicas

Línea de actuación número 3: estandarizar la arquitectura de los sistemas tecnológicos

La homogeneización y estandarización de los modelos tecnológicos redundarán en un aumento significativo de la eficiencia, por la reducción de costes de adquisición de servicios TIC y por las economías de alcance aplicadas, entre otros aspectos, en la capacitación del personal. La centralización de esfuerzo que permite la estandarización va a reducir en sistemas más eficaces y por ende más fiables para las personas que usan los sistemas.

Dentro de las medidas de esta línea de actuación destacan las siguientes, contempladas todas en la Estrategia Marco de Gobierno Abierto:

Medida	Elemento a estandarizar	Estado actual
3.1.5. Creación de la sede electrónica única	Sede electrónica	En ejecución





Medida	Elemento a estandarizar	Estado actual
4.1.4. Impulso al Gestor de Expedientes corporativo, con la creación y puesta en funcionamiento de la "Oficina Técnica para el impulso del Sistema de Tramitación electrónica de las actuaciones administrativas"	Gestor electrónico de expedientes	<p>FINALIZADO: Puesta en marcha de la Oficina Normalización y parametrización de la familia de registro</p> <p>EN EJECUCIÓN: Incorporación de las funcionalidades necesarias para la tramitación íntegra en formato electrónico del expediente administrativo, integrado con todos los servicios de intermediación e interoperabilidad, así como con el Archivo Electrónico Corporativo. Implantación de la familia de registro</p> <p>PENDIENTE: Normalización y parametrización de nuevas familias y subfamilias correspondientes a procedimientos sin gestión automatizada. Convergencia PLATEA-MAYTE</p>
4.2.2. Implantación del Archivo electrónico corporativo	Archivo electrónico	<p>FINALIZADO: Desplegado en entorno de prueba.</p> <p>EN EJECUCIÓN: Instalación, pruebas y validación.</p> <p>PENDIENTE: Paso a producción, formación y estabilización. Integración de PLATEA</p>

Línea de actuación número 4: acompañar a la ciudadanía en el uso de los servicios digitales

La puesta en funcionamiento de servicios digitales no se limita a la puesta a disposición a la ciudadanía, debe incluirse su acompañamiento, entre otros motivos, para reducir la brecha entre personas que usan esta modalidad de servicios y las que no lo usan.

Dentro de las medidas de esta línea de actuación destaca la medida 3.2.1 *Implantación de la "asistencia en el uso de medios electrónicos a la Ciudadanía"*, contempladas todas en la Estrategia Marco de Gobierno Abierto.

En el ámbito de dicha medida se encuentran en ejecución las siguientes acciones:

- Elaboración del Plan de Transformación de la red de Oficinas previstas en la estructura del servicio de Información y Atención Ciudadana.
- Desarrollo sede presencial y digitalización de documentos en oficinas de registro presencial.
- Incorporación del soporte a la ciudadanía en el uso de la sede electrónica a través del canal telefónico 012





Línea de actuación número 5: mejorar la imagen de la sede electrónica

El entorno tecnológico a través del cual las personas acceden a los servicios públicos debe ser tan natural como lo presencial, por lo tanto, la sede electrónica, entendiéndose como tal el mencionado entorno tecnológico, debe ser intuitiva.

Para conseguir dicho objetivo, dentro de la medida 3.1.6 *Creación de la sede electrónica única*, contemplada en la Estrategia Marco de Gobierno Abierto, se va a abordar un rediseño de la sede electrónica que permita mejorar la usabilidad e imagen de la misma, contemplando como criterio principal la mejora de la experiencia de usuario en su interacción digital.

Línea de actuación número 6: estandarizar la arquitectura de los sistemas tecnológicos

Cada servicio digital con impacto significativo será analizado con carácter previo a su puesta en funcionamiento para identificar posibles riesgos y establecer las medidas de contingencia que procedan, con el fin de garantizar que el resultado de la publicación del servicio en sede electrónica sea lo más positivo posible.

Durante el año 2018 y 2019 se ha trabajado en esta línea de actuación con los siguientes servicios públicos en el entorno digital, en colaboración con los órganos titulares de los mismos:

Ejercicio	Servicio público digital
2018	Solicitud de participación en los procesos selectivos convocados por la Dirección General de la Función Pública
2018	Ayudas al alquiler
2018	Solicitud de becas educativas
2019	Solicitud de participación en los procesos selectivos para el cuerpo de Maestros
2019	Solicitud de participación en el proceso selectivo para la especialidad de Enfermería





ANEXO 5: INDICADORES DE RESULTADOS

DIMEN.	Eje	Objetivo Estratégico	I	Indicador	Valor	Meta	OBSERVACIONES	
RESULTADOS CLAVE	Eje 1. Dirección por objetivos	OE. 1.1 Transparentar la actividad haciéndola visible y entendible	I.01	I.01-OE.1.1 Porcentaje de departamentos (incluyendo organismos autónomos) que inician planes de acuerdo al formato de referencia.	0%	100%	<i>Pendiente de aprobación del Decreto</i>	
			I.02	I.02-OE.1.1 Índice de percepción de la influencia de la planificación en la organización del trabajo	0	6 sobre 10	<i>Pendiente de aprobación del Decreto</i>	
			I.03	I.03-OE.1.3 Porcentaje de departamentos que despliegan sus políticas mediante planes estratégicos y SDPO.	0%	25%	<i>Pendiente de aprobación del Decreto</i>	
			I.04	I.04-OE.1.2 Porcentaje de departamentos que alinean sus planes de recursos con los planes estratégicos y SDPO.	0%	50%	<i>Pendiente de aprobación del Decreto</i>	
CIUDADANÍA	Eje 3. Transformación Digital	OE. 3.1 Mejorar los servicios prestados en entorno digital	I.07	I.07-OE.3.1 Porcentaje de procedimientos / servicios en nivel 4 de telematización	44%	100%		
			I.08	I.08-OE.3.1 Grado de satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados en el entorno digital.	-	8 sobre 10	<i>Pendiente de aplicación del modelo evaluación de satisfacción de servicios electrón.</i>	
	Eje 2. Gobierno Abierto	OE.2.3. Fortalecer los espacios de participación y colaboración ciudadana en los asuntos públicos.	I.05	I.05-OE.2.3 Número de procesos participativos iniciados	117	10		
			I.06	I.06-OE.2.3 Porcentaje medio de participantes en los procesos participativos iniciados	79%	10%		
	Eje 3. Transformación Digital	OE.3.2. Aproximar la administración digital a la Ciudadanía	I.09	I.09-OE.3.2 Incremento del número de registros electrónicos respecto del periodo anterior	39%	40%		
			I.10	I.10-OE.3.2 Porcentaje de adaptación de SEDE y portales a la normativa de accesibilidad	64%	100%		
	Eje 4. Simplificación Administrativa	OE.4.1 Fortalecer la simplificación administrativa y reducción de cargas como una disciplina de mejora continua	I.11	I.11-OE.4.1 Porcentaje de procedimientos administrativos registrados en la plataforma de intermediación.		100%	<i>Pendiente de medir</i>	
			I.12	I.12-OE.4.1 Nivel de percepción del ciudadano sobre la facilidad para realizar trámites administrativos	-	8 sobre 10	<i>Pendiente de aplicación del modelo evaluación de satisfacción de servicios electrón.</i>	
	INT ERN A	2. Gobierno Abierto	OE.2.1. Mejorar e incrementar los niveles de transparencia y de acceso a	I.13	I.13-OE-2.1 Valor de transparencia otorgado por el Comisionado	8,03	80%	





	la información pública.	I.14	I.14-OE.2.1 Número de acceso por parte de los ciudadanos al portal de transparencia	279521	10000	
	OE.2.2. Fortalecer la integridad de los servidores públicos	I.15	I.15-OE.2.2 Índice de la percepción de la corrupción	0	40%	
		I.16	I.16-OE.2.2 Porcentaje de agendas de titulares de consejerías abiertas a la ciudadanía	100%	100%	<i>Solo titulares de dptos.</i>
	OE.2.4 Favorecer la gestión del cambio a través de la comunicación y la formación en Gobierno Abierto	I.17	I.17-OE.2.4 Porcentaje de personal público que realiza formación en Gobierno Abierto	120	40%	
		I.18	I.18-OE.2.4 Porcentaje de acciones formativas en materia de Gobierno Abierto respecto del total	10	40%	
Eje 3. Transformación Digital	OE.3.4. Potenciar las Tecnologías de la Información y Comunicaciones que dan soporte a los servicios públicos	I.19	I.19-OE.3.4 Porcentaje de inversión en soporte tecnológico para la administración digital sobre el presupuesto total		25%	
Eje 4. Simplificación Administrativa	OE.4.2. Fomentar el catálogo de procedimientos internos e Impulsar su transformación electrónica	I.20	I.20-OE.4.2 Porcentaje de procedimientos administrativos internos analizados sobre los identificados.	100	50%	
		I.21	I.21-OE.4.2 Porcentaje de procedimientos administrativos internos transformados en electrónicos sobre los analizados.	4	20%	
	OE.4.3. Potenciar la simplificación administrativa y la reducción de cargas a través de la cooperación territorial	I.22	I.22-OE.4.3 Porcentaje de actividades ejecutadas sobre las planificadas	57%	100%	
Eje 3. Transformación Digital	OE.3.3. Facilitar la integración de los servicios de la APCAC con los servicios interadministrativos	I.23	I.23-OE.3.3 Servicios intra/interoperables ofrecidos por nuestra Admón: Evolución del número total de servicios ofrecidos, así como el consumo realizado (transacciones)	2	25	
		I.24	I.24-OE.3.3 Servicios intra/interoperables consumidos por nuestra Admón: Evolución número total de servicios consumidos, así como el consumo realizado (transacciones)	36	25	
	OE.3.5. Garantizar la seguridad en la relación electrónica con la ciudadanía y la protección de los datos de carácter	I.25	I.25. Porcentaje de departamentos en los que se ha implementado el registro de tratamiento de datos personales	91%	100%	







	personal	I.26	I.26. Porcentaje de Departamentos que tienen una política de seguridad de la información (PSI) aprobada.	12%	30%		
		I.27	I.27. Porcentaje de aplicaciones y/o sistemas horizontales/verticales categorizados.	33%	100%		
		I.28	I.28. Porcentaje de aplicaciones y/o sistemas horizontales/verticales adaptados tras análisis de riesgos	0%	25%		
APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO	Eje 5. Conocimiento Organizativo e Innovación	I.33	I.33-OE.5.3 Número de ámbitos competenciales de segundo/tercer nivel adaptados a los criterios del Espacio de Conocimiento Corporativo	4	10		
		I.34	I.34-OE.5.3 Número de personas al servicio de la APCAC que acceden a las áreas temáticas de conocimiento del Espacio de Conocimiento Corporativo.	11.168	1000		
		I.31	OE.5.2. Implantar un nuevo Entorno de Trabajo digital para los empleados públicos de la CAC	I.31-OE.5.2 Número de personas al servicio de la APCAC que utilizan los servicios de la intranet.	30.000	1000	
				I.32-OE.5.2. Número de personas al servicio de la APCAC que participan en grupos de trabajo.	655	1000	
		I.29	OE.5.1. Impulsar y consolidar la Innovación y Calidad de los Servicios Públicos	I.29-OE.5.1 Número de personas al servicio de la APCAC que participan en proyectos de innovación.	1.819	100	
				I.30-OE.5.1 Número de proyectos de innovación y mejora continua puesto en marcha anualmente	5	10	
	Eje 6. Capacitación Profesional y Organización de la APCAC	OE.6.1. Mejorar la capacitación de los empleados públicos	I.35	I.35-OE.6.1 Porcentaje de empleados públicos que realizan formación relacionada con la EMGA	8	5%	
			I.36	I.36-OE.6.1 Grado de satisfacción con la formación recibida	7'2	8 sobre 10	
		I.37	OE.6.2. Adecuar los instrumentos de planificación de RRHH	I.37-OE.6.2 Nivel de satisfacción con los perfiles dentro de cada unidad		6 sobre 10	
		I.38	OE.6.3. Incorporar modelos organizativos que faciliten la gestión del cambio	I.38-OE.6.3 Número de personas que participan en grupos de trabajo formalmente regulados	12	100	
I.39-OE.6.3 Número de equipos de trabajo transversales formalmente constituidos				1	50		





	OE.6.4. Adecuar la estructura de los recursos humanos a los requerimientos actuales de servicios públicos	I.40	I.40-OE.6.4 Porcentaje de empleados en movilidad funcional (Atribución temporal de funciones, atribución de superior categoría y comisiones de servicio)		20%	
		I.41	I.41-OE.6.4 Porcentaje de vacantes en la RPT		10%	

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:	
PABLO HERNANDEZ BOLAÑOS - DIRECTOR GENERAL MODERN. Y CALID.SERVIC.	Fecha: 11/03/2019 - 00:21:43
En la dirección https://sede.gobcan.es/sede/verifica_doc puede ser comprobada la autenticidad de esta copia, mediante el número de documento electrónico siguiente: 03Geic3BMiCmMeHxSTuKbdOTKC2Z1EH3z	 
El presente documento ha sido descargado el 11/03/2019 - 00:21:58	