Santa Cruz de Tenerife
AYUNTAMIENTO

Una manera de hacer Europa

UNION EUROPEA
Fondo Europeo de Desarrollo Regional

Plan estratégico de atención Multicanal

Santa Cruz de Tenerife

vector ITC
a Softtek Company

Copia autentica verificable mediante CSV (Código Seguro de Verificación): 135215060047740271 64 en la siguiente dirección: https://sede.santacruzdetenerife.es/validacion

Índice

ÍNDICE **1**
1. INTRODUCCIÓN **2**
2. PROPUESTA DE VALOR **4**
3. PLAN ESTRATÉGICO **5**
3.1 VISIÓN GENERAL 5
3.2 DETALLE DE PROYECTOS 8
3.2.1 Línea de actuación 1: Homogeneización de los protocolos de trabajo *8*
3.2.2 Línea de actuación 2: Implantación de un marco de calidad de atención a la ciudadanía *14*
3.2.3 Línea de actuación 3: Impulso de canales alternativos al presencial *19*
3.2.4 Línea de actuación 4: Servicios digitales *24*
3.2.5 Línea de actuación 5: Comunicación y gestión del cambio *29*
3.2.6 Línea de actuación 6: Infraestructuras *31*
3.2.7 Línea de actuación 7: Adecuación del marco normativo *33*
3.3 CALENDARIO DE EJECUCIÓN 37
3.4 HOJA DE RUTA DE HITOS 38
3.5 PRESUPUESTO ESTIMADO 39

Copia autentica verificable mediante CSV (Código Seguro de Verificación): 135215060047740271 64 en la siguiente dirección: https://sede.santacruzdetenerife.es/validacion

1. Introducción

La misión de la estrategia DUSI (Desarrollo Urbano Sostenible e Integrado) es acercar los barrios de Anaga al corazón económico, social y cultural de Santa Cruz de Tenerife y, por ende, al corazón de Tenerife. En este sentido, la zona de actuación de la estrategia se circunscribe al distrito de Anaga, los barrios urbanización Anaga y Barrio Nuevo, pertenecientes al distrito Centro-Ifara, y el Barrio de La Salud, perteneciente al distrito Salud-La Salle.

La estrategia DUSI define los retos de Anaga, que se estructuran para alcanzar un verdadero desarrollo urbano de una ciudad inteligente, sostenible y socialmente integradora. Desde la dimensión inteligente, se define el reto "R.INT1 - Impulso a la prestación de servicios públicos electrónicos":

- Los ciudadanos de Santa Cruz tienen el derecho de elegir el canal (presencial, electrónico o telefónico) con el que desean interactuar con su Ayuntamiento.
- Por otro lado, las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) tienen la capacidad de eliminar las barreras físicas existentes, acercando, en el caso de los barrios de Anaga, la Administración a su propio domicilio.
- En este sentido, el reto del Ayuntamiento ha de ser capaz de dotar una oferta de servicios públicos electrónicos de calidad, accesibles y usables por todas las personas con independencia de su nivel de conocimiento TIC, que permita derribar dichas barreras.

En esta estrategia se prevén, entre otros, el Objetivo Estratégico "OE 1. Servicios públicos más cercanos y eficientes mediante el desarrollo de las nuevas tecnologías", centrándose en el área de la actuación, pretendiendo además transformar e influir en el desarrollo futuro de todo el municipio de Santa Cruz de Tenerife. Más concretamente, dentro de este Objetivo Estratégico se incluyen varios Objetivos Intermedios (OI) y Objetivos Operativos (OO), que expresan las metas concretas a alcanzar dentro de este ámbito, "OI 1.1. Desarrollar el uso de las TIC por parte de la administración local y fomentar su uso por parte de la ciudadanía":

- Las TIC son herramientas transversales que permiten una mayor efectividad para la prestación de servicios públicos a la vez que abren nuevas posibilidades para la actividad económica y el bienestar de los ciudadanos.
- Con este objetivo se pretende impulsar la recuperación económica mediante una Administración municipal más accesible y más eficiente.
    - Más accesible, evitando desplazamientos de la ciudadanía a la Administración o requiriendo datos que ya obran en poder del propio Ayuntamiento o cualquier otra Administración y, por tanto, reduciendo las cargas administrativas asociadas que suponen un lastre para la actividad económica de Santa Cruz.
    - Más eficiente, convirtiendo la tramitación electrónica en la forma habitual de actuación del Ayuntamiento de Santa Cruz, en lugar de considerarse como una forma especial de gestión de los procedimientos.

En este sentido, se definen los siguientes objetivos operativos:

- OO 1.1.1. Emplear el potencial de las TIC para acercar la Administración a la ciudadanía, facilitando la relación con la Administración a través de cualquiera de los canales disponibles, eliminando las trabas existentes para relacionarse por medios electrónicos, fomentando la transparencia y la participación de los ciudadanos en la vida pública.

Copia autentica verificable mediante CSV (Código Seguro de Verificación): 135215060047740271 64 en la siguiente dirección: https://sede.santacruzdetenerife.es/validacion

- OO 1.1.2. Mejora de los servicios públicos digitales, a través de una profunda transformación del Ayuntamiento de Santa Cruz para la completa digitalización de todos sus servicios.

Para alcanzar el Objetivo Estratégico “OE 1. Servicios públicos más cercanos y eficientes mediante el desarrollo de las nuevas tecnologías”, la Estrategia DUSI define la Línea de Actuación “LA1. Ciudadanía en Red”, con la que el Ayuntamiento de Santa Cruz desea mejorar las relaciones con la ciudadanía acercando los servicios públicos a sus beneficiarios, mediante el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).

La utilización de las tecnologías disponibles y la puesta en marcha de una serie de buenas prácticas en la digitalización de los servicios públicos, permitirán construir una relación cercana con ciudadanos y empresas, así como una plena transformación de las Administraciones públicas.

A este respecto, se considera necesario definir un nuevo modelo de prestación de servicios con el objetivo de acercar al máximo los servicios a la ciudadanía y empresas, para lo que el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife se ha establecido como objetivo implantar una verdadera oferta de servicios multicanal que reduzca la actual dependencia del canal presencial, adecuarse a las distintas necesidades de los diferentes colectivos y, con todo, racionalizar el uso de los recursos públicos siendo más eficientes.

Copia autentica verificable mediante CSV (Código Seguro de Verificación): 135215060047740271 64 en la siguiente dirección: https://sede.santacruzdetenerife.es/validacion

2. Propuesta de valor

Con anterioridad a abordar el programa de proyectos del Plan, resulta necesario determinar la propuesta de valor diseñada por el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife respecto del nuevo modelo de atención multicanal.

En este sentido, la propuesta de valor gira alrededor de un cambio o transformación en el modelo de atención, vertebrando el mismo de manera proactiva sobre las necesidades y demandas reales de la ciudad, sus ciudadanos y empresas; poniendo a su disposición nuevos canales de acceso o fortaleciendo los existentes; priorizando la información y contenidos de valor; y habilitando los servicios públicos mediante la digitalización y el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

En definitiva, articulando una administración municipal moderna, entendible, cercana y accesible para nuestros vecinos y vecinas, y de todos aquellos que vengan a nuestra ciudad, convirtiéndonos así en un referente de modernización y proactividad (escuchar para poder tomar las decisiones correctas o más acertadas en cada momento a las necesidades de la ciudad y nuestros vecinos y vecinas).

En la concepción del presente Plan se ha tenido en consideración el nuevo contexto provocado por la COVID – 19, que ha implantado en nuestra economía y en nuestra sociedad nuevas formas o hábitos de relación fundamentados en una menor presencialidad e interacción física, que quizás hubieran tardado algún tiempo en adoptarse. Sin duda, hay métodos, costumbres, formas y canales que, si bien ya estaban presentes, su uso se ha acelerado y son ya considerados como normales y cotidianos.

En este contexto, los principios que regirán el modelo multicanal de atención a la ciudadanía en el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife son los siguientes:

- El ciudadano está en el centro del modelo de atención.
- Modelo de atención integral y homogéneo.
- Multicanalidad, prioritariamente electrónica.
- Acceso universal.
- Igualdad y no discriminación en el acceso al servicio.
- Proactividad y anticipación.
- Transparencia.
- Modelo participativo y abierto.
- Flexibilidad y evolución constante.
- Simple, claro y próximo.

Copia autentica verificable mediante CSV (Código Seguro de Verificación): 135215060047740271 64 en la siguiente dirección: https://sede.santacruzdetenerife.es/validacion

3. Plan estratégico

El Plan estratégico es una herramienta viva y dinámica, que describe objetivos y actuaciones a ejecutar e impulsar para la transformación e implantación del nuevo modelo de atención multicanal de manera integral: con actuaciones a desarrollar en el ámbito estratégico y normativo; en el ámbito operativo y de procesos; en el ámbito competencial y organizativo de nuestros servicios y organización municipal; y por supuesto, en el ámbito tecnológico.

El proceso de elaboración, que se ha prolongado durante cuatro meses de trabajo con participación de diferentes áreas del Ayuntamiento, ha conllevado una profunda revisión y reflexión interna sobre nuestras fortalezas y debilidades respecto de los ejes establecidos, identificando oportunidades y amenazas a incluir y considerar, como por ejemplo un exceso de demanda que puede comprometer los niveles de calidad y la rápida evolución de la tecnología.

El resultado final, son siente líneas de actuación que constituyen el Plan, cada una de las cuales aborda un ámbito de actuación concreto y definido, y que de manera global y en conjunto, darán respuesta a los principios u objetivos identificados anteriormente.

3.1 Visión general

El Plan cuenta con siete líneas de actuación, cada una de las cuales identifica un conjunto de proyectos:

- **Línea de actuación 1.- Homogeneización de los protocolos de trabajo**, que se articula a través de cinco proyectos, destinados a unificar las formas de actuación y atención a través del nuevo modelo. Resaltar la constitución de la Comisión de Atención Multicanal a la Ciudadanía, como órgano transversal a todo el Plan, garante de la homogeneización y aplicación de las mejores prácticas, así como de la innovación y la mejora continua.
- **Línea de actuación 2.- Implantación de un marco de calidad de atención a la ciudadanía,** que se articula a través de cuatro proyectos, destinados fundamentalmente a definir la calidad en el servicio estableciendo métricas de calidad, a evaluar de manera constante los niveles ofrecidos a través de la calidad real percibida por los ciudadanos y empresas, identificando mejoras e informando de manera transparente sobre los avances y resultados conseguidos.
- **Línea de actuación 3.- Impulso de los canales alternativos al presencial,** que se articula a través de seis proyectos, destinados a potenciar y fortalecer nuevos canales de atención digitales, móviles y de “bajo contacto”, innovando frente al contexto tradicional de la atención
- **Línea de actuación 4.- Servicios digitales,** que se articula a través de cuatro proyectos, que complementarán la actuación anterior, desarrollando una mayor proactividad y personalización en los servicios de atención, en consideración de las

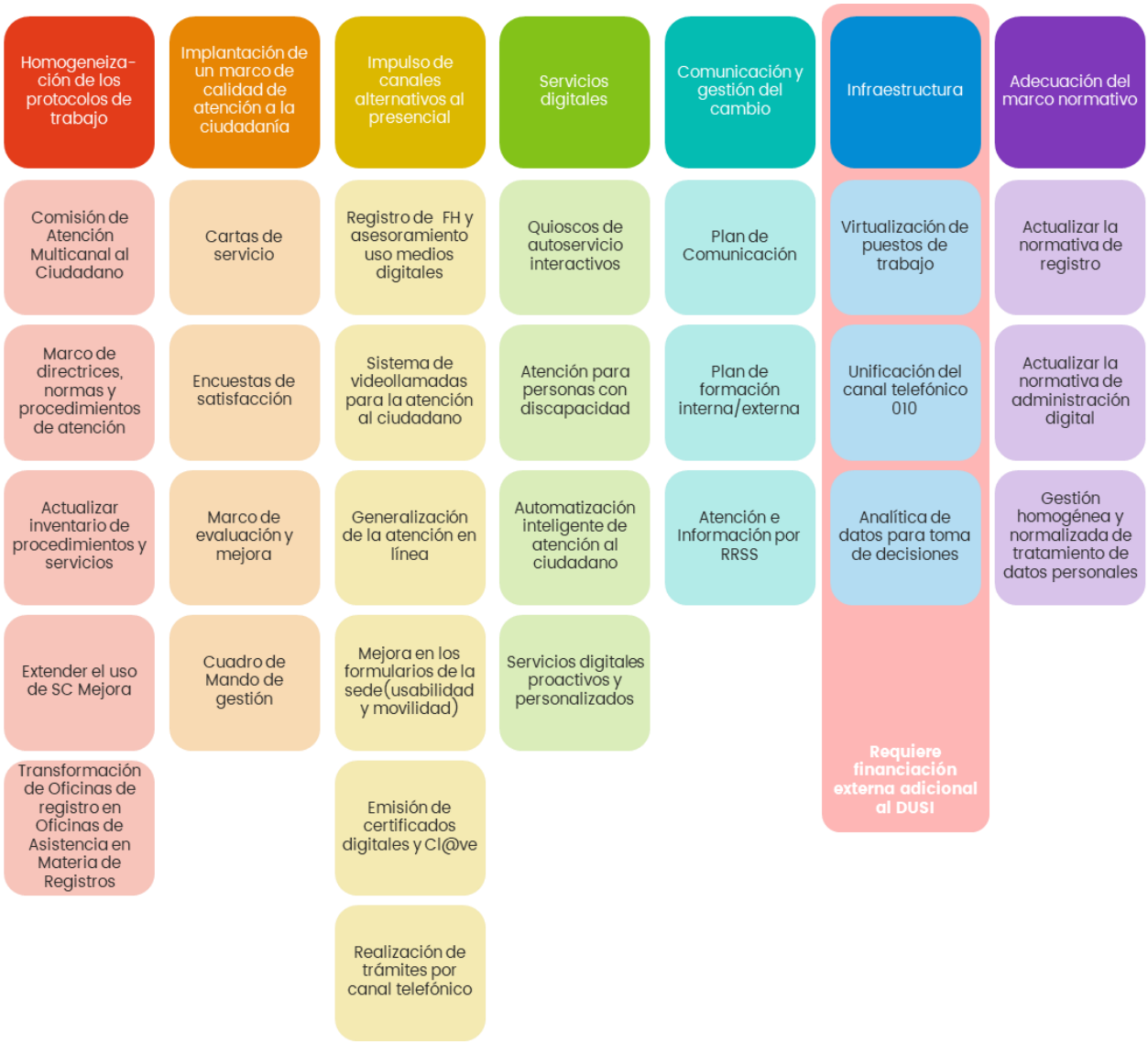
Copia autentica verificable mediante CSV (Código Seguro de Verificación): 135215060047740271 64 en la siguiente dirección: https://sede.santacruzdetenerife.es/validacion

necesidades particulares de nuestros ciudadanos y empresas, primando la inclusión y la accesibilidad, con el objetivo de alcanzar un modelo que ofrezca ventajas y beneficios de manera global e inclusiva

- **Línea de actuación 5.- Comunicación y gestión del cambio,** que se articula a través de tres proyectos, destinados de manera transversal por un lado a favorecer el cambio mediante la formación interna y externa de los diferentes proyectos del Plan, y por otro, a comunicar los cambios informando y valorizando el esfuerzo realizado y los resultados conseguidos
- **Línea de actuación 6.- Infraestructuras,** que se articula a través de tres proyectos destinados a fortalecer y/o habilitar las herramientas necesarias para la puesta en marcha del nuevo modelo, actualizando la infraestructura tecnológica disponible en el Ayuntamiento e implantando un modelo de explotación de los datos predictivo para la toma de decisiones
- **Línea de actuación 7.- Adecuación del marco normativo,** que se articula a través de tres proyectos con el objetivo de actualizar el marco normativo vigente a fin de alienarlo con la nueva realidad y el contexto de la sociedad actual del siglo XXI

Los proyectos identificados y su encaje en las líneas de actuación son las que se pueden observar en la siguiente imagen:

Copia autentica verificable mediante CSV (Código Seguro de Verificación): 135215060047740271 64 en la siguiente dirección: https://sede.santacruzdetenerife.es/validacion



En los próximos apartados, describimos con detalle cada una de las actuaciones del Plan.

Copia autentica verificable mediante CSV (Código Seguro de Verificación): 135215060047740271 64 en la siguiente dirección: https://sede.santacruzdetenerife.es/validacion

3.2 Detalle de proyectos

3.2.1 Línea de actuación 1: Homogeneización de los protocolos de trabajo

3.2.1.1 Proyecto 1: Creación y puesta en marcha de la Comisión de Atención Multicanal al Ciudadano

Línea de actuación	Homogeneización de los protocolos de trabajo
Proyecto	Creación y puesta en marcha de la Comisión de Atención Multicanal a la Ciudadanía

Objetivo

Constituir un órgano colegiado que defina y tutele el modelo multicanal de atención al ciudadano en el Ayuntamiento de Santa Cruz y que facilite la coordinación de la atención a la ciudadanía por parte de las distintas unidades implicadas.

Descripción

Este proyecto consiste en crear y poner en funcionamiento la Comisión de Atención Multicanal al Ciudadano.

La Comisión será un órgano colegiado con la finalidad de dirigir y coordinar el servicio integral de atención a la ciudadanía e impulsar el plan estratégico de atención multicanal en el Ayuntamiento de Santa Cruz.

Composición:

Se propone que la constituyan todas las unidades que prestan servicio de atención de manera transversal (atención general y digital), así como un representante de cada una de las Áreas de Gobierno con el fin de articular la participación de los diferentes servicios prestadores de la atención especializada. Por tanto, la Comisión quedaría compuesta por:

- Presidencia: Dirección General de Organización y Régimen Interno
- Titular de la Dirección General de Innovación Tecnológica
- Titular de la Jefatura del Servicio de Atención a la Ciudadanía o de las Oficinas de Atención e Información Ciudadana (OAIC) / Oficinas de Asistencia en Materia de Registro (OAMR)
- Un representante (Directivo, Jefe de Servicio o persona en quién deleguen éstos) de cada uno de los Servicios o Unidades Administrativas que cuenten con atención ciudadana:
    - Participación Ciudadana/Soporte Administrativo a los Distritos
    - OMIC
    - Deportes
    - Cultura
    - Fiestas
    - Atención Social
    - Seguridad Ciudadana, Movilidad y Accesibilidad
    - Servicios Públicos
    - Promoción Económica

Copia autentica verificable mediante CSV (Código Seguro de Verificación): 135215060047740271 64 en la siguiente dirección: https://sede.santacruzdetenerife.es/validacion
vector ITC

- Servicio de Control y Gestión Medioambiental y del Territorio/Negociado de Accesibilidad y Medio Natural

Funciones:

Se propone que en la Comisión de Atención Multicanal a la Ciudadanía recaigan el ejercicio de las siguientes funciones:

- Afianzar el modelo de atención multicanal del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.
- Promover e impulsar el Plan estratégico de atención multicanal, aprobando los planes de implantación de las iniciativas de atención ciudadana y de las actuaciones de la administración, velando por el desarrollo de las acciones en materia de información y atención ciudadana.
- Aprobar y revisar las propuestas de actuación y coordinación determinadas por las subcomisiones en sus ámbitos de actuación.
- Aprobar, revisar y seguir los objetivos estratégicos en materia de atención ciudadana.
- Aprobar y velar por el cumplimiento de otras políticas y planes de acción en materia de atención ciudadana de la Administración local y del sector público del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.
- Velar por la disponibilidad de los recursos necesarios para desarrollar los objetivos estratégicos en materia de atención e información ciudadana.
- Promover el desarrollo normativo y las actuaciones de difusión precisas para la implantación de las actuaciones en la materia de atención e información ciudadana.
- Proponer cuantas medidas se consideren adecuadas para el desarrollo de las materias recogidas en el decreto (referencia al decreto a proponer) impulsando los servicios ofrecidos de un modo prioritario a través de medios electrónicos.
- Cualquier otra función relacionada con el ámbito de su competencia que no esté atribuida a otro órgano o que le sean asignadas legal o reglamentariamente, así como las que le sean encomendadas por mandato específico.

Actividades del proyecto

Las actividades que se abordarán para crear y poner en marcha la Comisión son:

- Definición detallada del marco de funciones, composición y funcionamiento.
- Elaboración y publicación de la normativa de creación y regulación

Plazo de ejecución	
3 meses	
Presupuesto	A abordar con medios propios

3.2.1.2 Proyecto 2: Elaboración e implantación de un marco completo de directrices y procedimientos de atención al ciudadano

Línea de actuación	Homogeneización de los protocolos de trabajo
Proyecto	Elaboración e implantación de un marco completo de directrices y procedimientos de atención al ciudadano
Objetivo	

Copia autentica verificable mediante CSV (Código Seguro de Verificación): 135215060047740271 64 en la siguiente dirección: https://sede.santacruzdetenerife.es/validacion

Establecer un marco de trabajo unificado, homogéneo e integral por parte de las diferentes unidades que participan en la atención al ciudadano

Descripción

Definir un conjunto de directrices, protocolos y procedimientos de atención a la ciudadanía que homogeneicen la manera de trabajar entre las distintas unidades administrativas del Ayuntamiento que prestan un servicio de atención e información al ciudadano. Todo ello con la finalidad de:

- Mejorar la calidad de la atención y la percepción de la ciudadanía. Al utilizarse los mismos procesos es posible garantizar que los servicios cumplen unos mínimos de calidad y que hablan un mismo lenguaje, independientemente de quién lo preste.
- Ser más eficientes en la prestación de los servicios. Al utilizar los mismos medios y recursos se reducen los costes relativos a la atención, mientras que al clarificar los protocolos de actuación se reducen los tiempos de servicio.
- Facilitar la mejora continua, al poder avanzar en una medición más homogénea y comparable de los distintos ámbitos de servicio.
- Mejorar la coordinación entre las diferentes unidades que prestan la atención a la ciudadanía.

En este sentido se propone el establecimiento de un marco común donde se establezcan un conjunto de protocolos o procedimientos, que deberían incluir al menos:

- Protocolos generales de atención presencial. General y especializada.
- Protocolos generales de atención telefónica. General y especializada.
- Protocolo de identificación y autenticación del ciudadano y cómo se aplica al acceso a la información y a la realización de trámites.
- Conjunto de protocolos de comunicación y coordinación, incluyendo la definición de flujos de trabajo interdepartamentales que faciliten escalados y derivaciones entre unas unidades y otras, mecanismos de coordinación continua entre unidades de prestación del servicio, identificación de situaciones que requieren comunicación, entre otros
- Protocolos de aprobación de trámites administrativos, incluyendo la comunicación previa a las unidades de atención al ciudadano y la obligatoriedad de poner en marcha los canales de administración digital aplicables.
- Protocolos de gestión de contenidos web.
- Protocolos de gestión de cita previa.
- Protocolos de escalado y derivación de atención entre diferentes unidades.
- Protocolos de atención al ciudadano en RRSS.
- Protocolos de gestión de APPS

Actividades del proyecto

Las actividades que se abordarán para la elaboración del marco de directrices y procedimientos de atención multicanal al ciudadano deberán incluir:

- Análisis de situación actual, identificando procedimientos actuales y necesidades de particularización
- Elaboración de las directrices y protocolos
- Validación del marco por parte de la Comisión de Atención Multicanal al Ciudadano
- Elaboración de una normativa que detalle el Modelo de Atención Multicanal
- Difusión del marco
- Mejora continua del modelo

Copia autentica verificable mediante CSV (Código Seguro de Verificación): 135215060047740271 64 en la siguiente dirección: https://sede.santacruzdetenerife.es/validacion

Plazo de ejecución	
8 meses	
Presupuesto	36.000 euros

3.2.1.3 Proyecto 3: Actualizar del inventario de procedimientos y servicios

Línea de actuación	Homogeneización de los protocolos de trabajo
Proyecto	Actualizar el inventario de procedimientos y servicios
Objetivo	
Detallar los servicios y procedimientos administrativos del Ayuntamiento, sus ámbitos de competencia, niveles de atención y la información relevante para su acceso	
Descripción	
El artículo 21.4 de la Ley 39/2015, establece que las Administraciones deben publicar en el portal web y mantener actualizada la relación de procedimientos de su competencia, indicando los plazos máximos de duración y los efectos que produzca el silencio administrativo. El alcance de este proyecto incluye tanto la revisión y actualización completa del actual inventario de procedimientos y servicios del Ayuntamiento disponible en la sede electrónica, como la definición detallada del catálogo de servicios de atención al ciudadano, sus canales y niveles de atención. **Actividades del proyecto** Las actuaciones enmarcadas en esta iniciativa son: • Revisión del catálogo actual de servicios y procedimientos administrativos. Identificación de carencias, deficiencias e información desactualizada. • Actualización de la información detallada del inventario.	
Plazo de ejecución	
2 meses	
Presupuesto	14.000 euros

3.2.1.4 Proyecto 4: Extender el uso de la aplicación Santa Cruz Mejora a otros Servicios Municipales

Línea de actuación	Homogeneización de los protocolos de trabajo
Proyecto	Extender el uso de la aplicación Santa Cruz Mejora a otros Servicios Municipales
Objetivo	
Proporcionar una herramienta para mejorar la eficiencia	
Descripción	

Copia autentica verificable mediante CSV (Código Seguro de Verificación): 135215060047740271 64 en la siguiente dirección: https://sede.santacruzdetenerife.es/validacion
vector ITC

La app Santa Cruz Mejora, permite a la ciudadanía participar en la gestión de los servicios públicos de la ciudad, facilitando la remisión de incidencias en su funcionamiento o desperfectos que identifiquen en la vía pública. La aplicación móvil está en funcionamiento desde hace más de dos años y ha demostrado ser un instrumento muy útil para canalizar el reporte y seguimiento de incidencias urbanas por parte de los ciudadanos.

Este proyecto pretende ampliar el alcance de la aplicación, incorporando otros servicios municipales (transporte público, infraestructuras municipales -deportivas, culturales, administrativas, …-, eventos municipales, etc.) con la finalidad de facilitar a la ciudadanía un canal de comunicación de incidencias más cercano y sencillo con un funcionamiento probado y conocido en la propia administración del Ayuntamiento.

Para abordar este proyecto, será necesario realizar un estudio previo para identificar y valorar los servicios que se puedan incorporar en función de criterios como la facilidad de uso, su beneficio para la ciudadanía y la posibilidad de integrarlo en el proceso de gestión de incidencias, entre otros.

Actividades del proyecto

Las actuaciones que se llevarán a cabo en el marco de esta iniciativa incluyen las siguientes:

- Análisis de viabilidad de incorporación de los nuevos servicios.
- Identificación de nuevos requisitos en la aplicación.
- Diseño, desarrollo y pruebas de una nueva versión de la app.
- Adecuación de los procedimientos de gestión de incidencias en los nuevos servicios.
- Formación a los empleados públicos responsables de la gestión de incidencias.
- Lanzamiento de la nueva versión de la app.
- Análisis, diseño y construcción de un portal web con las funcionalidades de la app.
- Divulgación.

Plazo de ejecución

15 meses

Hito intermedio: Portal web a los dos meses del inicio del proyecto.

Presupuesto	86.400 euros

3.2.1.5 Proyecto 5: Transformación de Oficinas de registro en Oficinas de Asistencia en Materia de Registros

Línea de actuación	Homogeneización de los protocolos de trabajo
Proyecto	Transformación de Oficinas de registro en Oficinas de Asistencia en Materia de Registros

Objetivo

Mejorar el servicio de las oficinas de registro del Ayuntamiento, a través de la optimización de los servicios generales de atención con orientación a las necesidades de los ciudadanos, permitiendo la admisión general de trámites y la consulta de los estados de los trámites y expedientes en todas las oficinas y todos los trámites.

Descripción

Copia autentica verificable mediante CSV (Código Seguro de Verificación): 135215060047740271 64 en la siguiente dirección: https://sede.santacruzdetenerife.es/validacion

Agilizar y simplificar la relación de los ciudadanos con la administración, resulta clave en un modelo de atención en el que el ciudadano se sitúa en el centro. Por ello se debe abordar un proyecto encaminado a evolucionar la concepción actual de las oficinas en el siguiente sentido:

- **Registro de entrada de documentos:** Actualmente, el servicio de registro presencial de documentos se presta en la mayoría de las oficinas de registro. Sin embargo, solo en algunas de ellas (en las OAIC) es posible el registro de cualquier tipo de asunto, restringiéndose en la mayoría de los casos las oficinas de registro especializadas a los trámites correspondientes a las materias competencia de los órganos administrativos de los que dependen.
  En este ámbito, se requiere de un proyecto de adecuación a medio/largo plazo para posibilitar los registros de entrada en todas las oficinas de registro, con independencia del ámbito específico al que pertenezca y poder dar entrada a cualquier tipo de documento, independientemente de la unidad del Ayuntamiento a la que esté dirigido. Este proyecto tiene como sujetos de mejora principalmente a las oficinas presenciales de atención especializada.
- **Información de situación del expediente:** Se debe poner en marcha un proyecto que permita al personal de todas las oficinas, prestar el servicio de información sobre el estado de situación de los expedientes de un ciudadano, en cualquier trámite. Este servicio se presta actualmente solo para un pequeño conjunto de trámites en algunas oficinas y deberá generalizarse. El acceso a la información por parte de los agentes de atención al ciudadano podrá realizarse con base en la información de la carpeta del ciudadano. Se incluirá este servicio además en las Oficinas de Distrito para el ámbito de competencias que les es propio.
- **Emisión de certificados electrónicos y credenciales de Cl@ve:** En relación con el proyecto 14 que permitirá la implantación de un servicio que proporcione a los ciudadanos tanto el certificado electrónico, a través del prestador de servicios de confianza (CA) del Ayuntamiento, como las credenciales de identificación y firma del sistema Cl@ve, a través de convenio con la AGE, en este proyecto se extenderá este servicio a todas las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros

De esta manera, se consigue reducir las ocasiones que un ciudadano necesita contactar con los distintos servicios, niveles de atención, oficinas, necesidad de obtener múltiples citas, etc.

Se requiere acometer una organización operativa, funcional y de recursos en el medio plazo.

En este contexto, todas las oficinas de registro deben denominarse ***Oficinas de Asistencia en Materia de Registros***.

Actividades del proyecto

Las actuaciones enmarcadas en esta iniciativa son:

- Registro universal de documentos:
  - Revisión del marco normativo, en el contexto del proyecto de actualización normativa de registro.
  - Configuración de las herramientas de registro para permitir el acceso generalizado a todos los trámites.
  - Plan de formación y capacitación del personal.
  - Puesta en marcha del servicio de manera paulatina en diferentes oficinas.
  - Soporte a la implantación.
- Servicio de información de situación de los expedientes:
  - Desarrollo o adecuación de una herramienta de acceso a información sobre el estado de los expedientes.
  - Plan de formación y capacitación del personal.

Copia autentica verificable mediante CSV (Código Seguro de Verificación): 135215060047740271 64 en la siguiente dirección: https://sede.santacruzdetenerife.es/validacion

○ Puesta en marcha del servicio de manera paulatina en diferentes oficinas. ○ Soporte a la implantación. • Extensión del servicio de emisión de certificados electrónicos y credenciales de Cl@ve ○ Formación y capacitación del personal. ○ Puesta en marcha del servicio de manera paulatina en diferentes oficinas. ○ Soporte a la implantación.
Plazo de ejecución
Registro universal de documentos: 18 meses Servicio de información de situación de los expedientes: 6 meses

Presupuesto	A abordar con medios propios

3.2.2 Línea de actuación 2: Implantación de un marco de calidad de atención a la ciudadanía

3.2.2.1 Proyecto 6: Implementación de Cartas de Servicio

Línea de actuación	Implantación de un marco de calidad de atención a la ciudadanía
Proyecto	Implementación de Cartas de Servicio
Objetivo	
Este proyecto se articula como un primer paso en acercar el servicio multicanal de atención al ciudadano hacia un modelo basado en la calidad del servicio y la mejora continua. Su objetivo principal es elaborar un instrumento para informar a los ciudadanos de las condiciones y compromisos de los servicios de atención que presta el Ayuntamiento, mientras se ponen en marcha medidas para medir y hacer seguimiento al cumplimiento de dichos compromisos y divulgarlos.	
Descripción	
Las cartas de servicio son documentos a través de los cuales una administración pública informa a sus clientes de los servicios que presta y de cuáles son las características detalladas y los compromisos en la calidad en la prestación de estos. Así, es frecuente que las cartas de servicio especifiquen los siguientes elementos: • La relación de servicios que se prestan, incluyendo una descripción con la definición del mismo de forma clara y comprensible, su finalidad y resultados para el ciudadano. • Las condiciones de los servicios, como son su ubicación (física y electrónica), el calendario de disponibilidad, los canales de acceso y el horario de atención para cada canal y servicio. • Derechos concretos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios. • Los compromisos e indicadores de calidad asumidos por la administración en la prestación de los servicios definidos. Se marcan los plazos de prestación de los servicios, los mecanismos de información y comunicación, e indicadores de medición de calidad y seguimiento del servicio. • Las medidas de subsanación de incumplimiento de los compromisos. Este apartado incluye la información relativa al modo de realizar las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos establecidos, así como la indicación de que dichas reclamaciones	

Copia autentica verificable mediante CSV (Código Seguro de Verificación): 135215060047740271 64 en la siguiente dirección: https://sede.santacruzdetenerife.es/validacion
vector ITC

serán tratadas y respondidas, y las acciones que se emprenderán a nivel de servicio para la subsanación de las deficiencias, si hay lugar para ello.

- Fórmulas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios.
- Datos de carácter complementario relativos a los servicios prestados en la Carta de Servicios, como puede ser:
    - Información de contacto con la administración
    - Relación sucinta y actualizada de la normativa reguladora de los principales servicios
    - Datos relativos a la entrada en vigor de la Carta de Servicios y su periodicidad de revisión y actualización, cuyo plazo recomendado es de entre uno y tres años.
    - Información relativa a los distintos órganos u organismos participantes en la prestación de los servicios objeto de esta Carta de Servicios.

El alcance de este proyecto consiste en desarrollar e implementar las cartas de servicio como un primer paso para el establecimiento de un sistema de calidad en el servicio de atención a la ciudadanía en el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife. El programa de cartas de servicio deberá ser un marco en el que se definan las cartas de servicio que habrán de desarrollarse entre las que destacaríamos:

- Carta general de los servicios de atención al ciudadano del Ayuntamiento
- Carta de servicios de atención presencial de las Oficinas de Atención e Información al Ciudadano
- Carta de servicios del 010
- Carta de servicios de la sede electrónica
- Cartas de servicios de atención especializada (OMIC, atención al contribuyente, etc.)

Las cartas de servicio deberán ir acompañadas de la definición de un conjunto de indicadores que serán publicados y divulgados con su serie histórica en el portal web del Ayuntamiento.

Si bien la elaboración de las cartas de servicio implica un trabajo continuo a lo largo del tiempo, este proyecto se articula como una iniciativa acotada en alcance y tiempo para elaborar e implantar un primer conjunto de cartas de servicio.

Actividades del proyecto

Las principales actividades de este proyecto serán:

- Definición del programa de cartas de servicio, incluyendo la definición del formato y plantilla de las cartas, los contenidos mínimos, procesos comunes a todas las cartas (procedimiento de reclamación, indicadores, etc.) y otras indicaciones generales, así como las cartas que se van a desarrollar, los responsables de su elaboración y plazo de publicación.
- Proceso iterativo de elaboración de cada una de las cartas
    - Identificación de los servicios y sus parámetros generales.
    - Establecimiento de compromisos de calidad, que deben ser cuantificables.
    - Redacción de las cartas, que siempre deben ser comprensibles para los ciudadanos, sencillas y claras.
    - Aprobación.
    - Publicación externa (al menos en el portal web) y divulgación interna.
- Seguimiento de los indicadores y control de los compromisos de calidad
- Publicación continua de los indicadores
- Elaboración y puesta en marcha de un programa de mejora y actualización de las cartas

Copia autentica verificable mediante CSV (Código Seguro de Verificación): 135215060047740271 64 en la siguiente dirección: https://sede.santacruzdetenerife.es/validacion

Plazo de ejecución	
18 meses Hito intermedio: Primera carta de servicio (OAIC, Sede o 010) en 3 meses	
Presupuesto	25.000 euros

3.2.2.2 Proyecto 7: Implementar las encuestas de satisfacción en los distintos canales de atención

Línea de actuación	Implantación de un marco de calidad de atención a la ciudadanía
Proyecto	Implementar las encuestas de satisfacción en los distintos canales de atención

Objetivo

Disponer de una herramienta sencilla y que de manera rápida proporcione información al personal de atención al ciudadano sobre la opinión e impresiones cualitativas y cuantitativas de estos, pudiendo además identificar problemas concretos en los servicios o el cambio de percepción ante cambios en los mismos.

Descripción

De manera similar a lo planteado en el proyecto de implementación de cartas de servicio, esta iniciativa pretende ser uno de los primeros pasos del Ayuntamiento en la puesta en marcha de un sistema de calidad y mejora continua.

Para ello, se plantea la implementación de un conjunto de encuestas de satisfacción en los diferentes canales con el fin de poder disponer de una herramienta para la medición de la satisfacción ciudadano y poder tomar decisiones en la mejora de los servicios.

Esta iniciativa se lanzará como un proyecto de duración breve con el fin de poner en marcha una herramienta de calidad de manera rápida. Sin embargo, con el tiempo debe evolucionar y encuadrarse en el marco del modelo de calidad que ponga en marcha el Ayuntamiento.

Actividades del proyecto

Las principales actividades de este proyecto serán:

- Definición de directrices generales (parámetros de satisfacción a medir, criterios de medición comparables, lenguaje y tono, frecuencia o muestras, etc.).
- Definición de los mecanismos de encuesta para cada uno de los canales: soporte papel, encuestas on line para sede electrónica o servicios del portal, encuesta telefónica, encuestas en tótems, etc.
- Elaboración de las diferentes encuestas y determinación de los momentos de ejecución.
- Implantación de las encuestas.
- Medición continua de resultados y generación de registros históricos.
- Valoración de resultados, mejora continua y evolución de las encuestas.

Plazo de ejecución

4 meses

Copia autentica verificable mediante CSV (Código Seguro de Verificación): 135215060047740271 64 en la siguiente dirección: https://sede.santacruzdetenerife.es/validacion

Presupuesto	A abordar con medios propios

3.2.2.3 Proyecto 8: Definir e implementar un marco de evaluación y mejora de la calidad del servicio

Línea de actuación	Implantación de un marco de calidad de atención a la ciudadanía
Proyecto	Definir e implementar un marco de evaluación y mejora de la calidad del servicio

Objetivo

Poner en marcha un marco de referencia de medición y mejora continua de la calidad del servicio de atención multicanal al ciudadano

Descripción

Con el fin de establecer un modelo de atención ciudadana basado en la calidad del servicio y la mejora continua del mismo, resulta imprescindible fijar un marco de evaluación y mejora que permita desarrollar los servicios conforme al estricto cumplimiento de unos estándares.

En este sentido, se requiere impulsar un proyecto decidido, de envergadura y ambicioso, a partir de:

- Establecer un marco conceptual y definición de calidad
- Determinar las dimensiones que integran el concepto de calidad
- Implementar herramientas de medición
- Monitorización planificada de los indicadores de calidad
- Identificación de oportunidades de mejora e intervención
- Impacto en la organización y en los ciudadanos

En el contexto de la definición de este marco de calidad, se propone como primera fase del proyecto la definición del marco de referencia que se utilizará, pudiendo partir de los estándares de calidad habituales (Modelo Europeo de Excelencia de la Fundación Europea para la Gestión de Calidad -EFQM-, ISO 9001, etc.) o bien la definición de un modelo propio inspirado en las buenas prácticas.

Actividades del proyecto

Las actuaciones enmarcadas en esta iniciativa son:

- Establecer un sistema de revisión sobre el cumplimiento de los procesos definidos
- Definir un plan progresivo de implantación de la calidad. En función del sistema que se decida adoptar y de los factores organizativos, técnicos y de recursos humanos y materiales será conveniente planificar la implantación por diferentes ámbitos. Por ejemplo, por ámbitos organizativos (primero OAIC, luego resto de oficinas, etc.), por canales (sede electrónica, atención presencial, 010, etc.), entre otras posibilidades.
- Para cada ámbito, y adecuando a la metodología del estándar a adoptar:
    - Establecimiento de estándares, metas y/u objetivos
    - Establecimiento de procedimientos y protocolos
    - Definición de los mecanismos de medición de la calidad
    - Implantación de las herramientas de medición
    - Formación específica al personal involucrado
    - Medición continua de indicadores
    - Seguimiento de resultados y propuestas de mejoras

Copia autentica verificable mediante CSV (Código Seguro de Verificación): 135215060047740271 64 en la siguiente dirección: https://sede.santacruzdetenerife.es/validacion

○ Implantación de mejoras • Modelo de reporte y seguimiento unificado • Impartir formación generalizada en el Ayuntamiento en el ámbito de calidad, mejora de procesos, buenas prácticas, etc.
Plazo de ejecución
12 meses
Presupuesto 80.000 euros

3.2.2.4 Proyecto 9: Implementar un Cuadro de Mando de la atención multicanal

Línea de actuación	Implantación de un marco de calidad de atención a la ciudadanía
Proyecto	Implementar un Cuadro de Mando de la atención multicanal
Objetivo	
Desarrollar una herramienta de gestión, medición y seguimiento de indicadores estratégicos sobre la atención al ciudadano, como herramienta para la medición de resultados y la toma de decisiones	
Descripción	
Según la Asociación Española para la Calidad (AEC), entendemos por un cuadro de mando aquella *"herramienta de gestión que facilita la toma de decisiones y que recoge un conjunto coherente de indicadores".* Por ello, en el marco del desarrollo de un modelo de atención basado en la calidad, resulta imprescindible disponer de información clave de los aspectos estratégicos del servicio de manera que puedan apoyar la toma de decisiones sobre la evolución del servicio. Por otro lado, disponer de esta herramienta permitirá la difusión de indicadores como un ejercicio de transparencia acorde con la voluntad de cercanía y mejora de los servicios. En la línea descrita, este proyecto consiste en desarrollar e implantar un cuadro de mando del servicio de atención multicanal. **Actividades del proyecto** Las actividades que se deben abordar en este proyecto son: • Identificación de los ámbitos o perspectivas objeto de medición • Selección de los indicadores en cada una de las perspectivas. • Definición detallada de los indicadores: definición, unidad de medida, procedimiento / herramienta, frecuencia y responsable de medición, formula (en su caso), fuente, etc. • Definición de informes, gráficos y reportes. • Definición e implantación de un sistema de soporte al cuadro de mando. • Formación al personal involucrado en la gestión del sistema. • Implantación paulatina del sistema, por perspectivas. • Medición continua de indicadores. • Generar información inteligente para la toma de decisiones.	
Plazo de ejecución	
9 meses	
Presupuesto	67.200

Copia autentica verificable mediante CSV (Código Seguro de Verificación): 135215060047740271 64 en la siguiente dirección: https://sede.santacruzdetenerife.es/validacion

3.2.3 Línea de actuación 3: Impulso de canales alternativos al presencial

Homogeneiza-ción de los protocolos de trabajo	Implantación de un marco de calidad de atención a la ciudadanía	**Impulso de canales alternativos al presencial**	Servicios digitales	Comunicación y gestión del cambio	Infraestructura	Adecuación del marco normativo

3.2.3.1 Proyecto 10: Registro de Funcionario Habilitado y asesoramiento en el uso de medios digitales

Línea de actuación	Impulso de canales alternativos al presencial
Proyecto	Registro de Funcionario Habilitado y asesoramiento en el uso de medios digitales

Objetivo

Prestar un servicio de asistencia y asesoramiento a los ciudadanos que lo requieran, en el uso de los medios electrónicos previstos en el marco de la prestación de servicios por medios digitales en el Ayuntamiento de Santa Cruz, en cumplimiento del artículo 12 de la Ley 39/2015.

Descripción

El proyecto consiste en diseñar e implantar un servicio apoyo a los ciudadanos que requieran asistencia y asesoramiento para poder utilizar los diferentes medios electrónicos. De manera particular, el servicio se prestará en alguna de las oficinas de atención general al ciudadano (OAIC) y se centrará específicamente en los medios previstos para la prestación de servicios digitales del Ayuntamiento de Santa Cruz.

De manera particular, el artículo 12 (*Asistencia en el uso de medios electrónicos a los interesados*) de la Ley 39/2015 establece la obligatoriedad de prestar este servicio, en particular en lo referente a la identificación y firma electrónica, presentación de solicitudes a través del registro electrónico general y obtención de copias auténticas.

Además, se habilitará la posibilidad de que un funcionario habilitado a tal efecto pueda realizar de manera válida la identificación o firma electrónica en el procedimiento administrativo en nombre de los ciudadanos que lo requieran y que no dispongan de los medios electrónicos necesarios.

El proyecto incluye además la creación de un registro de los funcionarios habilitados para realizar la identificación o firma en estas condiciones, así como la expedición de copias auténticas interoperables de documentos para la actuación administrativa o de expedientes (de acuerdo con el artículo 27.1 de la Ley 39/2015).

Actividades del proyecto

Las actividades que conforman esta iniciativa incluyen las siguientes:

- Proyecto piloto:
  - Definición de las condiciones detalladas del servicio: personal que lo prestará, horario, oficina (se propone la oficina de La Granja para el piloto).
  - Definición de los protocolos de identificación del ciudadano, obtención del consentimiento, firma y generación de evidencias.
  - Elaboración de la norma necesaria para la creación, puesta en marcha y regulación del registro de funcionarios habilitados.
  - Determinación de los protocolos y herramientas informáticas para la expedición de copias auténticas, así como la construcción e implantación de dichas herramientas.

Copia autentica verificable mediante CSV (Código Seguro de Verificación): 135215060047740271 64 en la siguiente dirección: https://sede.santacruzdetenerife.es/validacion

- Habilitación de los profesionales.
- Formación de los profesionales habilitados.
- Puesta en marcha del servicio.

- Extensión del modelo, en su caso. Si la demanda del servicio y los resultados del piloto lo recomiendan, se podrá extender el piloto a otras oficinas.
  - Definición de nuevas oficinas.
  - Revisión de condiciones de prestación a la vista de los resultados del piloto.
  - Revisión de protocolos y procedimientos establecidos.
  - Habilitación de profesionales.
  - Formación de los profesionales habilitados.

Plazo de ejecución	
12 meses	
Presupuesto	64.000 euros

3.2.3.2 Proyecto 11: Implantación de un sistema por videollamadas para la atención al ciudadano

Línea de actuación	Impulso de canales alternativos al presencial
Proyecto	Implantación de un sistema por videollamadas para la atención al ciudadano

Objetivo

Implantación de una herramienta, así como un protocolo de atención, que permita la prestación de servicios a los ciudadanos a través de videollamada

Descripción

En el marco del impulso a los canales alternativos al presencial, el empleo de herramientas u otros medios técnicos de carácter transversal que permitan y garanticen el impulso de la atención telemática, se constituyen como una alternativa eficiente, segura y cercana para la atención ciudadana.

En este contexto, el uso de las tecnologías de videoconferencia que se han generalizado en el último año, debe constituirse como un elemento adicional y de refuerzo, una alternativa a los ciudadanos que además permita disminuir la presencialidad sin menoscabo de la personalización de la atención y agilizar los servicios. Este proyecto implica la puesta en marcha de un sistema de atención por videollamada, que aporte garantías similares a la atención presencial, permitiendo la identificación y autenticación del ciudadano para la prestación del servicio de atención.

Actividades del proyecto

Las actuaciones enmarcadas en esta iniciativa son:

- Definición de un protocolo de atención por videollamada
- Selección y adquisición de una herramienta de atención al ciudadano por videollamada
- Integración con sistemas complementarios (sistema de cita, sistema de firma electrónica, sistema documental, etc.)
- Formación a los agentes que darán servicio de videollamada
- Implantación del sistema

Copia autentica verificable mediante CSV (Código Seguro de Verificación): 135215060047740271 64 en la siguiente dirección: https://sede.santacruzdetenerife.es/validacion

Plazo de ejecución	
6 meses	
Presupuesto	112.000 euros

3.2.3.3 Proyecto 12: Generalizar la atención en línea

Línea de actuación	Impulso de canales alternativos al presencial
Proyecto	Generalizar la atención en línea
Objetivo	
Hacer uso de herramientas transversales para sistematizar trámites comunes a través de canales digitales, redundando en la disminución de la atención presencial, mejora en la eficiencia de la atención prestada y una reducción de los tiempos de espera.	
Descripción	

En el Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife existe una clara apuesta por el impulso de canales de atención alternativos al presencial. En este sentido, la herramienta Atención en Línea, supone un medio de atención transversal a toda la organización capaz de permitir reducir la presencialidad, evitar desplazamientos, mejorar los tiempos de respuesta y, en general, prestar el servicio de manera más eficiente.

Este proyecto implica la implantación de servicios a través de formularios sencillos en la sede electrónica (*Atención en Línea*), complementando con otros canales para poder completar la atención **de manera personalizada**, incluyendo atención por videollamadas, telefónica o por el resto de los canales que se vayan incorporando de manera general a la atención a la ciudadanía, en función del trámite concreto.

Actividades del proyecto

Las actuaciones enmarcadas en esta iniciativa son:

- Determinación de criterios para que los servicios sean susceptibles de implementarse en “Atención en línea”.
- Identificación de un conjunto de servicios con la finalidad de sistematizar la producción de trámites de “Atención en línea”.
- Diseño e implementación de formularios
- Integración con otros sistemas (en su caso)
- Implantación de los servicios

Plazo de ejecución	
12 meses	
Presupuesto	A abordar con medios propios

3.2.3.4 Proyecto 13: Mejora en los formularios de la sede (usabilidad y movilidad)

Línea de actuación	Impulso de canales alternativos al presencial

Copia autentica verificable mediante CSV (Código Seguro de Verificación): 135215060047740271 64 en la siguiente dirección: https://sede.santacruzdetenerife.es/validacion

Proyecto	Mejora en los formularios de la sede (usabilidad y movilidad)
Objetivo	
Acercar los servicios electrónicos a la ciudadanía mejorando los formularios de la sede en términos de usabilidad y adaptabilidad a dispositivos móviles.	
Descripción	
En la apuesta por el impulso del canal telemático como alternativa a la presencialidad de los servicios de atención, el presente proyecto busca implementar una estrategia basada en facilitar el desempeño de los trámites administrativos a través de canales digitales, incluyendo los dispositivos móviles, tablets, ordenadores y otros medios electrónicos. Para ello, se pretende principalmente adecuar los servicios del Ayuntamiento al contexto de la movilidad y mejorar en la usabilidad y el acceso en línea a los trámites electrónicos presentes en el portal web y la sede electrónica con la finalidad de facilitar la realización en línea de los formularios de registro a través de cualquier dispositivo, priorizando en todo caso la utilización de dispositivos móviles. **Actividades del proyecto** Las actividades que se requieren desarrollar para abordar este proyecto son: • Análisis de la situación de partida: Análisis heurístico de movilidad y UX de los formularios actuales (análisis experto y entrevistas a usuarios). • Identificación de principales propuestas de mejora tanto en gestor de contenidos de la sede como en los formularios individuales. • Elaboración de directrices de servicios móviles. • Adecuación de la sede electrónica a dispositivos móviles y mejoras de usabilidad. • Desarrollo de herramientas para la adecuación de los formularios: plantillas de formularios responsive adecuados a la movilidad, secciones comunes de formularios, etc. • Selección de un grupo de formularios prioritarios a mejorar. • Implantación de las recomendaciones de UX y movilidad en una selección de formularios.	
Plazo de ejecución	
12 meses	
Presupuesto	60.000 euros

3.2.3.5 Proyecto 14: Implantar el servicio para la emisión de certificados digitales y de credenciales de Cl@ve

Línea de actuación	Impulso de canales alternativos al presencial
Proyecto	Implantar un servicio para la emisión de certificados digitales y de credenciales de Cl@ve
Objetivo	
Poner en marcha un servicio complementario en las oficinas del Ayuntamiento, que facilite credenciales para la tramitación electrónica a la ciudadanía, bien sea a través de certificados electrónicos o con credenciales del sistema Cl@ve.	
Descripción	

Copia autentica verificable mediante CSV (Código Seguro de Verificación): 135215060047740271 64 en la siguiente dirección: https://sede.santacruzdetenerife.es/validacion
vector ITC

A través de este proyecto se pondrá en marcha un servicio que permitirá emitir certificados digitales y credenciales del sistema Cl@ve, que proporcione a la ciudadanía los mecanismos habituales de identificación y firma electrónicas.

Actividades del proyecto

Las actividades que se deben abordar en este proyecto son:

- Dictar una norma interna en la que se recoja el inicio de las actuaciones relativas a la emisión de Certificados Cl@ve y emisión de Certificados Electrónicos Cualificados de personas físicas en la que se incluya la designación de un titular municipal gestor del sistema Cl@ve y Responsable de las Operaciones del Registro que actúe en representación del Ayuntamiento para el supuesto de los certificados electrónicos cualificados.
- Tramitación de solicitud para el alta como Oficina de Registro Cl@ve y alta de usuarios en las aplicaciones de registro de Cl@ve. Proyecto piloto La Granja.
- Contratación, o adhesión a Convenio suscrito en la materia, del servicio de una Autoridad de Certificación para la provisión de certificados digitales para la ciudadanía, incluyendo la constitución de oficinas de registro.
- Alta de usuario en las aplicaciones del prestador de servicios de certificados electrónicos cualificados. Proyecto piloto La Granja.
- Formación a personal del Ayuntamiento para prestar los servicios
- Puesta en marcha, en su caso, del resto de OAIC como oficinas registradoras de certificados electrónicos. Será sometido a estudio en función de los resultados del proyecto piloto.
- Puesta en marcha, en su caso, del resto de las oficinas Será sometido a estudio en función de los resultados del proyecto piloto.

Plazo de ejecución	
24 meses Hito intermedio: 12 meses primera oficina (La Granja)	
Presupuesto	A abordar con medios propios

3.2.3.6 Proyecto 15: Implantar el servicio de realización de trámites por el canal telefónico

Línea de actuación	Impulso de canales alternativos al presencial
Proyecto	Implantar el servicio de realización de trámites por el canal telefónico
Objetivo	
Potenciar el canal telefónico como alternativa sencilla y personalizada a la presencialidad, complementando los canales digitales.	
Descripción	
Una de las prioridades del Ayuntamiento de Santa Cruz en cuanto a la atención a la ciudadanía, es prestar un servicio de atención telefónica (010) y a través de Internet (correo electrónico), de la mayor calidad posible, facilitando la comunicación con el Ayuntamiento, asegurando la uniformidad e integridad de los datos cualquiera que sea el canal utilizado. Se	

Copia autentica verificable mediante CSV (Código Seguro de Verificación): 135215060047740271 64 en la siguiente dirección: https://sede.santacruzdetenerife.es/validacion
vector itc

pretende conseguir un aumento de la disponibilidad y un mejor acceso para la ciudadanía a los servicios del Ayuntamiento, es decir, una mejor comunicación entre ambos.

Este proyecto incluye un conjunto de actuaciones conducentes a mejorar y ampliar los servicios de atención al ciudadano que se prestan a través del canal telefónico.

Se articula en torno la puesta en marcha de servicios avanzados a través del canal telefónico,

- **Acceso a servicios avanzados.** Entre los que se pueden incluir la consulta del estado de situación del expediente o la realización de trámites adecuados para el canal telefónico (por ejemplo, certificados inmediatos), cuando los criterios de autenticación y seguridad de cada trámite lo permitan. El canal telefónico resulta una vía altamente empleada por los ciudadanos para relacionarse con la administración, por lo que, se requiere un proyecto que permita resolver los trámites y consultas ciudadanas directamente en este medio sin necesidad de acudir a otro canal.
- **Organizar los servicios del canal**, de manera que se puedan utilizar tecnologías de tipo IVR o reconocimiento de voz de manera productiva en el marco de un servicio personalizado y de calidad.

Además, esta iniciativa tiene una estrecha relación con el proyecto 24, de unificación del canal telefónico, que pretende que la ciudadanía pueda contactar directamente con cualquier servicio telefónico del Ayuntamiento al llamar simplemente al 010, que escalará la llamada al servicio correspondiente

Actividades del proyecto

Para abordar este proyecto se requiere poner en marcha las siguientes actuaciones:

- Identificación, análisis y diseño de servicios a prestar por medios telefónicos.
- Puesta en marcha de un sistema IVR (Sistemas de respuesta de voz interactiva) para canalización y/o derivación por tipo de servicio.
- Implantación de un sistema de identificación y autenticación del ciudadano por voz.
- Definición de protocolo para la escalada y derivación de servicios en el canal telefónico.
- Análisis, identificación y adecuación de trámites que puedan prestarse a través del canal telefónico.
- Incorporar las consideraciones de tratamiento de datos de carácter personal.
- Formación a los agentes de atención telefónica en el uso de las herramientas de apoyo.
- Divulgación de nuevas características del servicio 010 (alineado con el Plan de comunicación).

Plazo de ejecución	
12 meses	
Presupuesto	78.000 euros

3.2.4 Línea de actuación 4: Servicios digitales

3.2.4.1 Proyecto 16: Implantar quioscos de autoservicio

Línea de actuación	Servicios digitales

Copia autentica verificable mediante CSV (Código Seguro de Verificación): 135215060047740271 64 en la siguiente dirección: https://sede.santacruzdetenerife.es/validacion

Proyecto	Implantación de quioscos de autoservicio interactivos
Objetivo	
Los objetivos de este proyecto son: • Implantar quioscos de autoservicio interactivos en múltiples localizaciones estratégicas. • Permitir la emisión de trámites sencillos e inmediatos. • Descongestionar la atención presencial. • Servir como medio de tramitación telemático para personas sin acceso o recursos.	
Descripción	
Los quioscos de autoservicio son unidades o dispositivos fijos especializados en el que un usuario puede realizar determinados trámites u obtener información. El alcance de este proyecto implica la adquisición de un conjunto de kioscos para la resolución de trámites sencillos y concretos que revistan de carácter inmediato, como pueden ser las cartas de pago, emisión de certificados, cita previa, información de expediente, pago de tasas, deudas y sanciones, entre otros. Estarán ubicados estratégicamente en distintas localizaciones como vías que permita la descongestión de la atención presencial en oficinas, así como servir a personas sin acceso a internet u otros medios electrónicos o telemáticos como medio para la realización de trámites, tales como las OAIC, Oficinas de distrito, Oficinas de información turística, aeropuertos, etc. **Actividades del proyecto** Las actividades que se deben abordar en este proyecto son: • Adquisición de los kioscos • Diseño e implantación de los servicios que se prestarán en los kioscos. Configuración e integraciones necesarias. • Implantación de los kioscos	
Plazo de ejecución	
4 meses	
Presupuesto	24.750 euros (incluye la adquisición de 7 quioscos)

3.2.4.2 Proyecto 17: Mejorar la accesibilidad al servicio de atención para personas con diversidad funcional

Línea de actuación	Servicios digitales
Proyecto	Atención para personas con diversidad funcional
Objetivo	
Garantizar la completa accesibilidad de las personas con diversidad funcional al conjunto de servicios municipales y trámites administrativos realizables.	
Descripción	
El respeto por el acceso a los servicios, así como el derecho que tienen los ciudadanos a relacionarse con la administración, no puede verse lesionado bajo ningún concepto. Es por ello por lo que, en el marco del escenario descrito, surge la necesidad de desarrollar un	

Copia autentica verificable mediante CSV (Código Seguro de Verificación): 135215060047740271 64 en la siguiente dirección: https://sede.santacruzdetenerife.es/validacion
vector itc

proyecto que vele por la completa accesibilidad de las personas con diversidad funcional, mejorando así sus posibilidades de acceso reales al conjunto de servicios municipales y trámites administrativos realizables.

Objetivos

Este proyecto establece como objetivo:

- Incorporar medios de innovación en la atención presencial y telemática
- Garantizar y simplificar la accesibilidad a personas con diversidad funcional

Actividades del proyecto

Las actividades que se deben abordar en este proyecto son:

- Definición de un servicio integral de atención a personas con diversidad funcional.
  - Selección, adquisición e implantación de un sistema que facilite la atención a personas con diversidad funcional.
  - Selección, adquisición e implantación de un sistema que permita el reconocimiento por voz, la identificación del ciudadano y la conversación inteligente.
  - Definición e implantación de un protocolo de atención para personas con diferentes tipos de diversidad funcional, en función de sus necesidades de adecuación (definición de condiciones del servicio, canales de prestación, horarios, recursos, etc.)
  - Revisión de los contratos actuales del servicio de lenguaje de signos en función al protocolo establecido
  - Integración de servicios clave a los sistemas de atención a personas con discapacidad (por ejemplo, sistema de cita previa) para favorecer una atención prioritaria

Plazo de ejecución	
39 meses Hito intermedio: Servicio de atención telefónica a personas con discapacidad auditiva mediante comunicación en modo texto: 3 meses	
Presupuesto	200.000 euros

3.2.4.3 Proyecto 18: Automatización inteligente de la atención al ciudadano

Línea de actuación	Servicios digitales
Proyecto	Automatización inteligente de la atención al ciudadano
Objetivo	
Mecanizar, robotizar y automatizar el servicio de atención, destinando el esfuerzo humano a cuestiones que requieran mayor complejidad o especialización y ahondar en un servicio dirigido al apoyo y asesoramiento al ciudadano.	
Descripción	
La automatización inteligente consiste en la utilización combinada de diferentes tipos de tecnologías de automatización teniendo como finalidad la reducción del trabajo que se necesita para desempeñar procesos que revierten de complejidad y requieren tradicionalmente de intervención manual.	

Copia autentica verificable mediante CSV (Código Seguro de Verificación): 135215060047740271 64 en la siguiente dirección: https://sede.santacruzdetenerife.es/validacion

Bajo este prisma, se pretende abordar un proyecto global, que integre diferentes herramientas tecnológicas que permitan automatizar la atención u ofrecer nuevos canales de atención, complementando la atención más tradicional. Entre estas tecnologías se incluyen:

- Puesta en marcha de **robots telefónicos** para automatizar trámites masivos y rutinarios que permitan aligerar la carga de los operadores brindado opciones sencillas. Entre estos servicios se puede incluir la solicitud o consulta de una cita.
- Puesta en marcha de un servicio de **mensajería instantánea** (tipo whatsapp o telegram) como complemento a los diferentes servicios de atención, automatizando ciertos trámites y consultas.
- Puesta en marcha de un servicio que aúne **chatbot y livechat** para la atención on line en trámites sencillos que no requieran identificación y autenticación del ciudadano (información del Ayuntamiento, infraestructuras y servicios, procedimientos, etc.)
- Puesta en marcha de **sistemas de aprendizaje sobre los robots y chatbots**, configurando un servicio escalable que tendrá que ir aumentándose para aportar mayor valor e información gracias a su aprendizaje y a un proceso de análisis y mejora continua. El chatbot estará basado en técnicas avanzadas de inteligencia artificial, machine learning y de reconocimiento del lenguaje natural NLP (Natural Lenguage Processing) o NLU (Natural Lenguage Understanding), así como en el análisis inicial de los recursos disponibles en los diferentes portales del Ayuntamiento, debiendo aportar autonomía al servicio mediante procesos de aprendizaje, predicción y anticipación del propio chatbot sin estar exento de los procesos de mejora continua que deberán preverse a través del análisis de los datos de uso por parte de los usuarios y que deberán marcar las pautas de desarrollo.

Actividades del proyecto

Las actuaciones a llevar a cabo para abordar este proyecto de automatización inteligente de la atención al ciudadano son:

- Bots telefónicos:
  - Definición de servicios a prestar mediante bots telefónicos.
  - Puesta en marcha de un sistema de bots telefónicos.
  - Configuración e implantación de nuevos servicios.
- Sistema de mensajería instantánea:
  - Definición de un protocolo de atención vía mensajería instantánea (definición de servicios, mensajes, horarios, respuestas pautadas, integración con otros canales, etc.)
  - Implantación del sistema
  - Formación de los agentes que vayan a prestar el servicio
- Sistema de atención vía Chat
  - Definición de un protocolo de atención vía chat (definición de servicios, mensajes, horarios, respuestas pautadas, integración con otros canales, etc.)
  - Implantación del sistema
- Puesta en marcha de servicios de inteligencia artificial y machine learning sobre los chatbots.
- Formación de los agentes que vayan a prestar el servicio

Plazo de ejecución

18 meses

Hito intermedio: Chatbots en el 010 en 3 meses desde el inicio del proyecto.

Presupuesto	125.000 euros

Copia autentica verificable mediante CSV (Código Seguro de Verificación): 135215060047740271 64 en la siguiente dirección: https://sede.santacruzdetenerife.es/validacion

3.2.4.4 Proyecto 19: Servicios digitales proactivos y personalizados

Línea de actuación	Servicios digitales
Proyecto	Servicios digitales proactivos y personalizados

Objetivo

Evolucionar la prestación de los servicios de atención al ciudadano de un medio de resolución a uno de asesoramiento y acompañamiento al ciudadano en sus necesidades.

Descripción

Este proyecto supone la puesta en marcha de una factoría de servicios digitales, incorporando en la definición de los mismos las directrices de **personalización** (es decir, servicios diseñados específicamente para un colectivo, canal o circunstancia concreta) y **proactividad** (es decir, adelantándose a las necesidades de los ciudadanos, con formularios pre cumplimentados o proponiendo o iniciando trámites de oficio en servicios relacionados con otros que ya se prestan o cuando se tienen datos para saber que un ciudadano aspira o tiene derecho a un servicio o prestación).

Si bien esta línea de trabajo no debe considerarse como un esfuerzo aislado, con un principio y un fin, sino más bien como una vocación del servicio de atención multicanal, la puesta en marcha de un proyecto concreto para definir y poner en marcha un modelo de trabajo para el diseño e implementación de servicios bajo este paradigma se considera una iniciativa relevante para alcanzar los objetivos de calidad y mejora de la atención a la ciudadanía que persigue este plan.

Además de los criterios de personalización y proactividad, el diseño de los servicios considerará:

- La adecuación de los servicios a su acceso a través de dispositivos móviles.
- La usabilidad y experiencia de usuario.
- La simplificación de los procesos de identificación y autenticación cuando se considere oportuno y sea posible (con elementos como autenticación con doble factor o a través de datos conocidos).

Actividades del proyecto

El conjunto de actividades que se requieren para llevar a cabo este proyecto incluye:

- Identificación y configuración de un proyecto piloto. Se identificará un colectivo concreto de alto impacto y volumen de servicios para poner en marcha un conjunto de servicios. Además, se podrán identificar servicios específicos para mejorar su personalización, tales como la notificación por comparecencia espontánea y la identificación de perfiles potencialmente interesados en servicios.
- Definición de un protocolo o metodología de simplificación de trámite e implementación del servicio digital, considerando siempre la multicanalidad y la prioridad de los canales digitales.
- Diseño de los servicios personalizados y proactivos
- Implementación de los servicios.
- Extensión del modelo a diferentes colectivos / canales / casos.

Plazo de ejecución

30 meses

Presupuesto	100.000 euros

Copia autentica verificable mediante CSV (Código Seguro de Verificación): 135215060047740271 64 en la siguiente dirección: https://sede.santacruzdetenerife.es/validacion

3.2.5 Línea de actuación 5: Comunicación y gestión del cambio

Homogeneiza-ción de los protocolos de trabajo	Implantación de un marco de calidad de atención a la ciudadanía	Impulso de canales alternativos al presencial	Servicios digitales	**Comunicación y gestión del cambio**	Infraestructura	Adecuación del marco normativo

3.2.5.1 Proyecto 20: Plan de Comunicación

Línea de actuación	Comunicación y gestión del cambio
Proyecto	Plan de Comunicación
Objetivo	
Divulgar y comunicar los cambios en el modelo de atención al ciudadano y en los servicios, haciendo partícipes tanto a empleados públicos como a los ciudadanos de los beneficios que conlleva.	
Descripción	
Este proyecto consiste en desarrollar un plan de comunicación que permita al Ayuntamiento trasladar a los ciudadanos y al propio personal de la administración un mensaje claro y unificado relativo a la implantación del nuevo modelo de atención multicanal al ciudadano y sus iniciativas, así como los beneficios que acarrea y las novedades concretas en los servicios. El plan se definirá bajo las directrices de transparencia y cercanía, permitiendo la entrada de la participación ciudadana para mejorar la imagen y el buen hacer de la administración local y de todos sus servicios municipales para así alinear los objetivos de ambos y trabajar en una misma dirección. **Actividades del proyecto** Para la puesta en marcha del plan de comunicación se desarrollarán las siguientes actuaciones: • Diseño de la estrategia general de comunicación en función a diferentes criterios: colectivos, mensaje a transmitir, canales, campañas concretas asociadas al despliegue de iniciativas o servicios, etc. • Elaboración del plan calendarizando las acciones de comunicación. • Desarrollo de actividades y contenidos de comunicación y divulgación.	
Plazo de ejecución	
A lo largo de todo el Plan	
Presupuesto	60.000 euros

3.2.5.2 Proyecto 21: Plan de formación interna y externa

Línea de actuación	Comunicación y gestión del cambio
Proyecto	Plan de formación interna y externa
Objetivo	
Los objetivos de este proyecto son:	

Copia autentica verificable mediante CSV (Código Seguro de Verificación): 135215060047740271 64 en la siguiente dirección: https://sede.santacruzdetenerife.es/validacion

- Formar al personal del Ayuntamiento en los nuevos servicios, trámites, herramientas y medios tecnológicos disponibles para una mejor prestación del servicio de atención (capacitación digital y formación específica de líneas de trabajo)
- Formar y apoyar al ciudadano en el uso de medios electrónicos para la realización de trámites (jornadas divulgativas)
- Mejorar en el asesoramiento y apoyo al ciudadano

Descripción

Este proyecto consiste en desarrollar e implementar un plan de formación cuyo alcance se dirija tanto a la ciudadanía, a modo de trasladarles los conocimientos necesarios para hacer un mejor uso de los servicios municipales y de medios electrónicos para el mejor desempeño de los trámites administrativos, así como garantizar que el personal al servicio de las distintas áreas de negocio del Ayuntamiento o unidades administrativas con servicio de atención e información ciudadana, dispongan de un profundo conocimiento de los servicios y trámites disponibles, herramientas a su disposición, medios electrónicos y conjunto de protocolos de comunicación y coordinación entre los servicios y sus niveles de atención para garantizar la integración de la atención y la mayor eficiencia en el desempeño de sus funciones.

Actividades del proyecto

El plan de formación conlleva las siguientes actuaciones:

- Análisis de la situación de partida. Identificar las fortalezas y carencias formativas del personal.
- Diseño de itinerarios formativos por perfiles de empleados y de ciudadanos.
- Calendarización de eventos formativos, incluyendo tanto cursos a empleados públicos como jornadas de administración digital para ciudadanos
- Ejecución de actividades formativas.

Plazo de ejecución

A lo largo de todo el Plan

Presupuesto	60.000 euros

3.2.5.3 Proyecto 22: Atención e Información por RRSS

Línea de actuación	Comunicación y gestión del cambio
Proyecto	Atención e Información por RRSS

Objetivo

Los objetivos de este proyecto son:

- Abrir un canal de atención/información por RRSS
- Favorecer la comunicación ágil y multicanal con la ciudadanía
- Adaptación a nuevas formas de comunicación en auge en la sociedad

Descripción

Este proyecto consiste en el impulso al servicio de atención e información ciudadana a través de redes sociales, lo que supone adaptarse a las nuevos canales y métodos de comunicación presentes actualmente en la sociedad, dando así a la ciudadanía la posibilidad de dar traslado a través de un canal adicional a los actualmente presentes de aquellas cuestiones que sean de su interés y que se encuentren previstas dentro del catálogo de servicios disponibles para este canal.

Copia autentica verificable mediante CSV (Código Seguro de Verificación): 135215060047740271 64 en la siguiente dirección: https://sede.santacruzdetenerife.es/validacion

Actividades del proyecto

Las actividades de este proyecto son:

- Identificar las redes sociales a través de los cuales se prestará servicio de atención (Valorar: Twitter, Instagram, Facebook, etc.).
- Para cada uno de los canales:
  - Establecer los servicios que se prestarán (inicialmente se prevén Información general sobre servicios municipales, sobre el propio Ayuntamiento y sobre trámites administrativos).
  - Establecer una política de comunicación específica para el canal y los protocolos de traslado de la información para la resolución de los asuntos.
  - Definir el responsable de la gestión y dinamización del canal.
  - Puesta en marcha del canal.
  - Divulgación interna y externa.

Plazo de ejecución	
3 meses	
Presupuesto	A abordar con medios propios

3.2.6 Línea de actuación 6: Infraestructuras

3.2.6.1 Proyecto 23: Virtualización puestos de trabajo

Línea de actuación	Infraestructura
Proyecto	Virtualización puestos de trabajo del personal de las OAIC

Objetivo

Los objetivos que se persiguen con este proyecto son:

- Disminuir el tiempo de preparación del puesto de trabajo ante traslados y movimientos del personal de la OAIC, permitiendo que con independencia del PC que ocupe, disponga de acceso inmediato a los recursos y aplicaciones necesarias para desempeñar sus funciones
- Disminuir el tiempo de preparación del puesto de usuario para nuevas incorporaciones
- Permitir a los usuarios desempeñar sus funciones en modalidad de teletrabajo y conectado desde otros dispositivos
- Optimizar el mantenimiento, actualización de escritorios y aplicaciones y reducir las incidencias en las OAIC

Descripción

Suministro, instalación y puesta en marcha de una solución de virtualización para los puestos de Trabajo (VDI - Virtual Desktop Infrastructure) del personal que presta servicios de información y atención a la ciudadanía, con motivo de ser personal muy susceptible a cambiar de puesto de trabajo para desempeñar sus funciones.

Plazo de ejecución

Copia autentica verificable mediante CSV (Código Seguro de Verificación): 135215060047740271 64 en la siguiente dirección: https://sede.santacruzdetenerife.es/validacion
vector ITC

6 meses	
Presupuesto	200.000 €

3.2.6.2 Proyecto 24: Unificación del canal telefónico

Línea de actuación	Infraestructura
Proyecto	Unificación del canal telefónico
Objetivo	
Concentrar la atención telefónica del Ayuntamiento a través del canal 010.	
Descripción	

El canal telefónico de atención al ciudadano está compuesto por una larga lista de números de teléfono, incluyendo tanto el canal de atención general (010), como los números específicos de múltiples áreas y unidades administrativas que a su vez disponen uno o varios números cada una.

En el marco de este proyecto, se pretende unificar la atención telefónica trasladando a la ciudadanía un único canal oficial, el 010, a través del cual se podrán derivar las llamadas a la unidad que podrá resolver la solicitud en cada caso.

Para la correcta consecución de los objetivos y la finalidad con la que nace este proyecto, se requiere disponer de un sistema o aplicativo tecnológico que permita identificar y filtrar correctamente las necesidades expuestas por el ciudadano a través del canal general (010) para remitir la consulta al agente de atención correcto mediante la derivación oportuna al servicio o nivel de atención que corresponda en cada caso.

Actividades del proyecto

Para la consecución de este proyecto, se requiere abordar las siguientes actuaciones:

- Incorporar un sistema de apoyo a la clasificación de llamadas en función de los asuntos tratados, bien a través de opciones prestablecidos o a través de sistemas de interpretación de lenguaje natural.
- Establecer protocolos de escalado y derivación de llamadas entre las diferentes unidades que prestan servicio de atención telefónica.

Plazo de ejecución	
6 meses	
Presupuesto	80.000 euros

3.2.6.3 Proyecto 25: Sistema de analítica de datos para toma de decisiones

Línea de actuación	Infraestructura
Proyecto	Sistema de analítica de datos para la toma de decisiones
Objetivo	
Implantación de un servicio de analítica y explotación de los datos de atención para la mejora de la toma de decisiones.	

Copia autentica verificable mediante CSV (Código Seguro de Verificación): 135215060047740271 64 en la siguiente dirección: https://sede.santacruzdetenerife.es/validacion

Descripción
El estado actual de las tecnologías de la información nos permite la recogida de enormes cantidades de datos operativos sobre las diferentes actividades del Ayuntamiento. De manera particular, un análisis ordenado de los datos sobre atención al ciudadano (atenciones, asuntos, perfiles, tiempos de respuesta, canales utilizados, preferencias, etc.) ofrece la oportunidad de servir como instrumento clave para la mejora de los servicios de atención e incluso como herramienta para apoyar la medición del impacto de las políticas públicas. Este proyecto consiste en dotar una infraestructura de analítica de datos que permita realizar una adecuada extracción, explotación y análisis de los datos derivados del servicio, para poder hacer uso de estos en la toma de decisiones. **Objetivos** • Implantar Servicio de Analítica y Explotación de datos • Basar la toma de decisiones en los datos • Alinear la prestación del servicio a las expectativas del ciudadano • Implementar cambios, mejoras o desarrollar nuevos servicios según las necesidades identificadas **Actividades del proyecto** Para abordar el proyecto de la implantación del Servicio de Analítica y Explotación de datos, se requiere: • Definir una arquitectura tecnológica de referencia para la analítica de datos • Implantación de la solución de analítica de datos • Definición de requisitos de la analítica y prioridades • Definición de la estructura de datos DataLake o DataWarehouse • Parametrización y modelización de datos inteligentes • Análisis de fuentes y construcción de las ETL para alimentar los datos • Construcción de un prototipo • Diseño y construcción de los modelos de visualizaciones • Implementación • Establecer protocolos y mecanismos de control
Plazo de ejecución
24 meses

Presupuesto	200.000 euros

3.2.7 Línea de actuación 7: Adecuación del marco normativo

3.2.7.1 Proyecto 26: Actualizar la normativa de registro

Línea de actuación	Adecuación del marco normativo

Copia autentica verificable mediante CSV (Código Seguro de Verificación): 135215060047740271 64 en la siguiente dirección: https://sede.santacruzdetenerife.es/validacion

Proyecto	Actualizar la normativa de registro
Objetivo	
Adecuar el contenido de la normativa en materia de registro a la realidad operativa y registral actual.	
Descripción	
La última regulación normativa en materia de registros es aquella realizada conforme al Decreto de 28 de agosto de 2013 (BOP 119/2013), según el cual se crean, suprimen y modifica la denominación de registros auxiliares y se actualiza la relación de las dependencias municipales, localización y horarios de atención, así como se indican los documentos admitidos por las distintas oficinas. La realidad actual en materia de registros refleja que oficinas que deberían actuar como registros auxiliares no están actuando como tal, sin embargo, sí actúan como oficinas de registro para aquellas cuestiones que se circunscriben al ámbito concreto de sus competencias. Asimismo, hay otras oficinas que a pesar de estar establecidas como registros auxiliares no prestan servicio de registro. Con motivo de ello, este proyecto consiste en proceder a la revisión de la normativa en materia de registros para adecuar su contenido a la realidad operativa registral, con el fin de disponer de un marco normativo adecuado, siendo conveniente además ajustar la normativa en lo que requiera lo previamente expuesto en el proyecto 6, consistente en evolucionar las oficinas de registro hacia la admisión general de trámites, con el fin de disponer del marco normativo y legislativo adecuado para dar cabida a las modificaciones, así como otros proyectos que puedan afectar en el marco de las competencias y funciones de las oficinas de registro. **Objetivos** • Actualizar contenido de la normativa de registro • Eliminar la figura de los registros auxiliares • Convertir oficinas de registro en registros generales **Actividades del proyecto** Para abordar el proyecto se requiere: • Análisis de las necesidades de desarrollo normativo y adecuación en materia de registro. • Elaboración de la norma de desarrollo • Aprobación y publicación de la nueva norma	
Plazo de ejecución	
18 meses	
Presupuesto	A abordar con medios propios

3.2.7.2 Proyecto 27: Actualizar la normativa de administración digital

Línea de actuación	Adecuación del marco normativo
Proyecto	Actualizar la normativa de administración digital
Objetivo	

Copia autentica verificable mediante CSV (Código Seguro de Verificación): 135215060047740271 64 en la siguiente dirección: https://sede.santacruzdetenerife.es/validacion

Garantizar el cumplimiento de las obligaciones marcadas en lo dispuesto en las distintas normas de administración digital, con especial atención a las Leyes 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y 40/2015 del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas, y sus normas de desarrollo.
Descripción
Este proyecto se fundamenta en la revisión de la normativa actual de administración digital del Ayuntamiento, con especial atención a la Ordenanza municipal de acceso electrónico a los servicios públicos municipales y de utilización de medios electrónicos en la administración municipal de 24 de abril de 2015. La normativa municipal, está basada en la ya derogada Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos. Si bien las Leyes 39 y 40/2015 recogen en buena medida la misma línea modernizadora relativa a la administración digital, se vuelve necesario revisar las medidas que se recogen y avanzar en un desarrollo normativo alineado con las más recientes normas, incluyendo el reciente Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza y otras normas técnicas de interoperabilidad y seguridad, entre otras. **Actividades del proyecto** • Análisis de adecuación normativa actual • Identificación de ámbitos de desarrollo • Elaboración y publicación de la norma
Plazo de ejecución
21 meses
Presupuesto — A abordar con medios propios

3.2.7.3 Proyecto 28: Gestión homogénea y normalizada de tratamiento de datos personales

Línea de actuación	Adecuación del marco normativo
Proyecto	Gestión homogénea y normalizada de tratamiento de datos personales
Objetivo	
Establecer un protocolo de tratamiento de datos personales, en el que se identifique los datos mínimos requeridos por la relación multicanal con la ciudadanía.	
Descripción	
Este proyecto pretende ordenar, normalizar y protocolizar el proceso de captura y tratamiento de datos de carácter personal en cumplimiento de las disposiciones normativas vigentes, con especial atención a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. En este sentido, el proyecto incluye la definición de los procesos de trabajo, herramientas y formularios normalizados que permita el tratamiento de datos personales y su gestión homogénea en los distintos canales de atención e información y en la herramienta informática que soporta la Base de datos de Terceros.	

Copia autentica verificable mediante CSV (Código Seguro de Verificación): 135215060047740271 64 en la siguiente dirección: https://sede.santacruzdetenerife.es/validacion

Dado que existen multitud de fuentes a través de las cuales las oficinas de registro recogen los datos, se quiere evitar la cumplimentación no controlada de campos de información.

Objetivos

- Garantizar la recogida y posterior gestión útil de los datos.
- Cumplir con las exigencias normativas en materia de tratamiento de datos personales.
- Asegurar la unicidad de los datos de terceros.

Actividades del proyecto

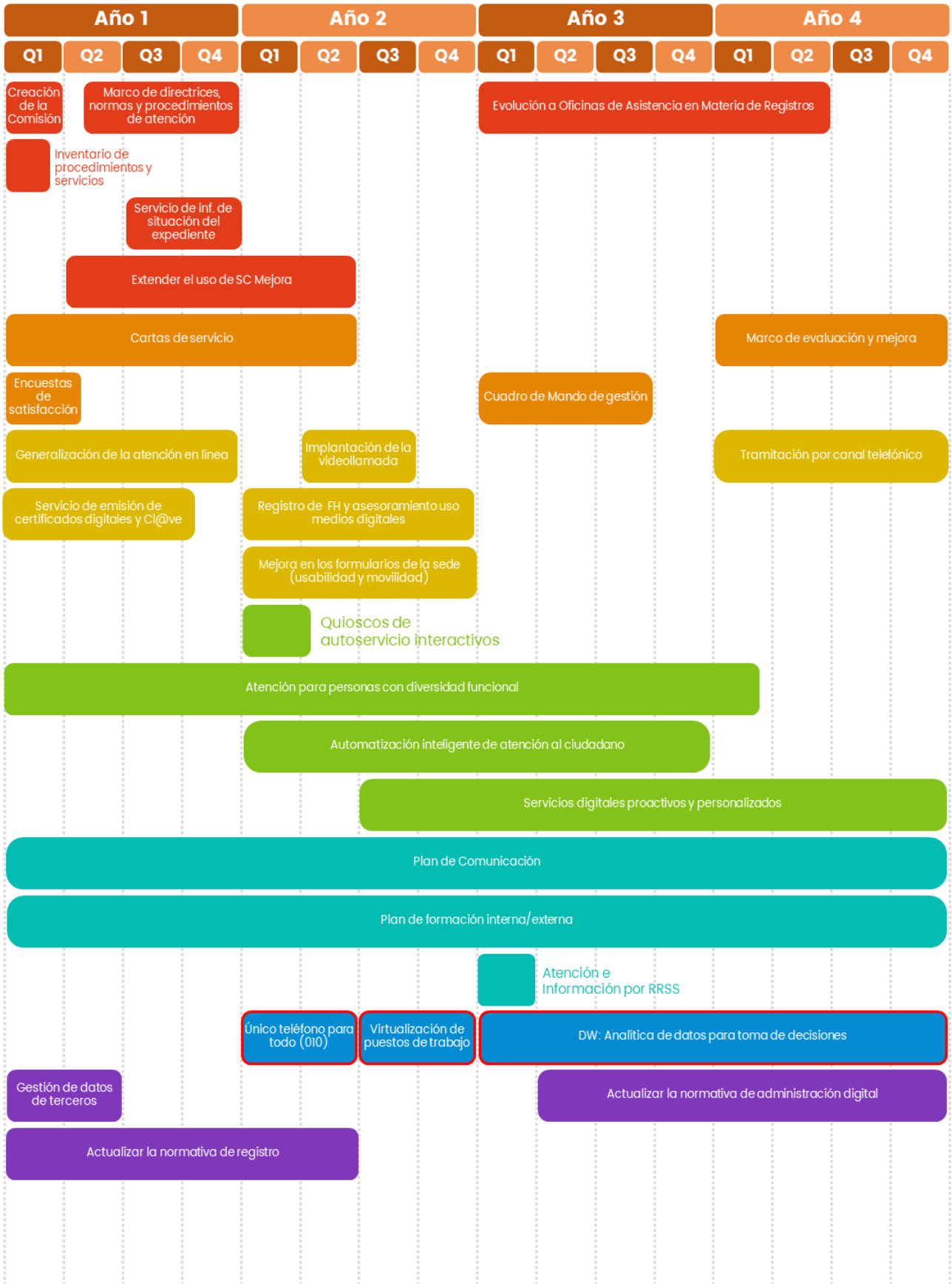
Para la puesta en marcha de la gestión normalizada de datos se requiere:

- Definición de un protocolo de tratamiento de datos personales de terceros para los diferentes canales de atención.
- Definición de fuentes externas de datos (DGT, INE, AEAT, etc) sobre las que se pueden realizar cargas masivas de información de terceros y direcciones.
- Definición de formularios estandarizados para la recogida de datos.
- Definición de las herramientas de recogida y tratamiento de la información.
- Definición de los procesos, automáticos y manuales, de depuración de datos (unificación de terceros, unificación de direcciones).
- Definición del protocolo de tratamiento de datos personales (Responsable, finalidad, legitimación, DPO, categorías, destinatarios, transferencias, medidas y plazos supresión).
- Actualización del procedimiento de derechos del ciudadano, ampliando antiguos derechos ARCO a los derechos de: acceso, rectificación, oposición, supresión, limitación del tratamiento, portabilidad y no ser objeto de decisiones individualizadas.
- Implantación de formularios y herramientas.
- Formación al personal requerido.

Plazo de ejecución	
6 meses	
Presupuesto	A abordar con medios propios

Copia autentica verificable mediante CSV (Código Seguro de Verificación): 135215060047740271 64 en la siguiente dirección: https://sede.santacruzdetenerife.es/validacion

3.3 Calendario de ejecución



Copia autentica verificable mediante CSV (Código Seguro de Verificación): 135215060047740271 64 en la siguiente dirección: https://sede.santacruzdetenerife.es/validacion

3.4 Hoja de ruta de hitos

Copia autentica verificable mediante CSV (Código Seguro de Verificación): 135215060047740271 64 en la siguiente dirección: https://sede.santacruzdetenerife.es/validacion

3.5 Presupuesto estimado

A continuación se detalla el presupuesto inicialmente estimado para cada una de las actuaciones.

Línea de trabajo	Presupuesto
Homogeneización de los protocolos de trabajo	
Creación y puesta en marcha de la Comisión de Atención Multicanal a la Ciudadanía	Medios propios
Elaboración e implantación de un marco completo de directrices y procedimientos de atención al ciudadano	36.000 €
Actualizar el inventario de procedimientos y servicios	14.000 €
Extender el uso de la aplicación Santa Cruz Mejora a otros Servicios Municipales	86.400 €
Transformación de Oficinas de registro en Oficinas de Asistencia en Materia de Registros	Medios propios
Implantación de un marco de calidad de atención a la ciudadanía	
Implementación de Cartas de Servicio	25.000 €
Implementar las encuestas de satisfacción en los distintos canales de atención	Medios propios
Definir e implementar un marco de evaluación y mejora de la calidad del servicio	80.000 €
Implementar un Cuadro de Mando de la atención multicanal	67.200 €
Impulso de canales alternativos al presencial	
Registro de Funcionario Habilitado y asesoramiento en el uso de medios digitales	64.000 €
Implantación de un sistema por videollamadas para la atención al ciudadano	112.000 €
Generalizar la atención en línea	Medios propios
Mejora en los formularios de la sede (usabilidad y movilidad)	60.000 €
Implantar un servicio para la emisión de certificados digitales y de credenciales de Cl@ve	Medios propios
Implantar el servicio de realización de trámites por el canal telefónico	78.000 €
Servicios digitales	
Implantación de quioscos de autoservicio interactivos	24.750 €
Atención para personas con diversidad funcional	200.000 €
Automatización inteligente de la atención al ciudadano	125.000 €
Servicios digitales proactivos y personalizados	100.000 €
Comunicación y gestión del cambio	
Plan de Comunicación	60.000 €
Plan de formación interna y externa	60.000 €
Atención e Información por RRSS	Medios propios
Infraestructura	
Virtualización puestos de trabajo del personal de las OAIC	200.000 €
Unificación del canal telefónico	80.000 €
Sistema de analítica de datos para la toma de decisiones	200.000 €
Adecuación del marco normativo	
Actualizar la normativa de registro	Medios propios
Actualizar la normativa de administración digital	Medios propios
Gestión homogénea y normalizada de tratamiento de datos personales	Medios propios
TOTAL	**1.672.350 €**

Copia autentica verificable mediante CSV (Código Seguro de Verificación): 135215060047740271 64 en la siguiente dirección: https://sede.santacruzdetenerife.es/validacion

Copia autentica verificable mediante CSV (Código Seguro de Verificación): 135215060047740271 64 en la siguiente dirección: https://sede.santacruzdetenerife.es/validacion