

PLAN ESTRATÉGICO

PERÍODO 2022-2024



Medio propio personificado



Índice

1. Introducción	5
2. La transformación	6
2.1. La estructura necesaria y la dirección por objetivos	7
2.2. Las personas como eje de la transformación	8
2.3. Alineación con la Agenda Canaria de Desarrollo Sostenible 2030	9
3. Claves de la organización	10
4. Herramientas de Planificación y Objetivos de Gestión	12
5. Líneas estratégicas	13
5.1. Objetivos e indicadores	14
5.2. Línea estratégica 1: Mejora de los procesos internos	16
5.2.1. Objetivos estratégicos y operativos	17
5.2.2. Actuación e indicadores	19
5.3. Línea estratégica 2: Mejora de los servicios que presta ASISTA CANARIAS	22
5.3.1. Objetivos estratégicos y operativos	23
5.3.2. Actuación e indicadores	24
5.4. Línea estratégica 3: Colaborar en la transformación digital de la ATC	27
5.4.1. Objetivos estratégicos y operativos	28
5.4.2. Actuación e indicadores	28
5.5. Evolución y seguimiento	29
6. Procedimiento para introducir modificaciones y adaptaciones.	30
6.1. Vigencia del Plan Estratégico	30

1. Introducción

La empresa mercantil ASISTENCIA INTEGRAL TRIBUTARIA S.A. (ASISTA CANARIAS) es una empresa de la Comunidad Autónoma de Canarias, de capital íntegramente público, adscrita a la Consejería de Hacienda, que tiene reconocida la condición de medio propio personificado respecto de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y de las entidades vinculadas o dependientes de la misma, conforme establece el Decreto 27/2002, de 25 de marzo.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 2 de sus Estatutos Sociales, constituye su objeto social, entre otras, la actividad de consultoría, asistencia técnica y prestación o gestión de servicios públicos o privados en materia tributaria, administrativa y de recaudación.

En su condición de medio propio personificado y previa formalización de los encargos para la prestación de cualesquiera actividades comprendidas en el objeto social correspondientes con la Agencia Tributaria Canaria (ATC, en adelante), ASISTA CANARIAS ha venido prestando a la ATC, en el marco de dichos encargos, servicios en materia de información y asistencia a los obligados tributarios, gestión recaudatoria, notificaciones y asistencia técnica.

2. La transformación

Ante el actual escenario de cambio del sector público, en el que se persigue una modernización del mismo a través del uso de la tecnología y la innovación como palancas de cambio, sobre las que construir una administración más ágil, eficiente y próxima a la ciudadanía, ASISTA CANARIAS tiene la oportunidad de posicionarse en este nuevo marco, como una organización que preste servicios de calidad tanto en el formato de atención y asistencia en formato presencial, como mediante la utilización de las nuevas tecnologías al objeto de prestar una asistencia multicanal a todos los ciudadanos.

Los servicios prestados a la Agencia Tributaria Canaria permiten partir de una posición ventajosa, pues uno de los elementos diferenciales de ASISTA CANARIAS es la prestación de servicios en materia técnica e informática a dicha Agencia. Esta circunstancia, junto con la implicación y compromiso de las personas que pertenecen a la organización, se convertirá en uno de los ejes sobre los que gire transformación de la forma de prestación de los servicios de ASISTA CANARIAS.

La innovación y el desarrollo tecnológico como núcleo de la actividad de ASISTA CANARIAS permitirá dar respuesta a las necesidades tecnológicas de la ATC, ofrecer servicios en formato multicanal de manera que sean más accesibles y cómodos para la ciudadanía, enfrentar con garantías el presente contexto de incertidumbre y constante cambio y aumentar el grado de eficacia y eficiencia de los servicios prestados a los ciudadanos.

2.1. La estructura necesaria y la dirección por objetivos

Acometer el proceso de transformación interna hacia esta nueva forma de prestación de servicios requiere, de una modificación en la estructura organizativa. La estructura de recursos humanos de la empresa tiene que obedecer a una adecuada planificación de procesos, recursos y objetivos, que posibilite afrontar los nuevos retos.

Por otro lado, en línea con el Acuerdo de Gobierno de 2 y 3 de septiembre de 2020 por el cual se aprueba la implantación de un sistema simplificado de Dirección por Objetivos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y de sus organismos públicos vinculados o dependientes, se considera necesario el establecimiento de un modelo de organización basado en la dirección de objetivos en ASISTA CANARIAS, los cuales, como no puede ser de otra forma, habrán de estar alineados con los que establece la ATC en su Contrato de Gestión, al objeto de prestar de forma eficaz y eficiente los servicios que le encomienda la misma.

2.2. Las personas como eje de la transformación

ASISTA CANARIAS ha identificado la mejora de la formación de sus empleados, el fomento de la participación de los mismos, y el refuerzo de la implicación de los mismos en la organización, como herramientas facilitadoras esenciales en el proceso de transformación.

En un entorno en constante cambio, la formación actualizada y permanente permite contar, en cada momento, con personas que disponen de los conocimientos y capacidades adecuadas para desarrollar su trabajo. Además, este requisito se convierte en imprescindible para prestar servicios de máxima calidad que satisfagan a la ciudadanía.

Y es que, una de las palancas fundamentales sobre las que impulsar el cambio, es contar con el compromiso de las personas implicadas en el mismo, es por ello que ASISTA CANARIAS fomentará la participación de su personal y la distribución y difusión del conocimiento entre el mismo.

2.3. Alineación con la Agenda Canaria de Desarrollo Sostenible 2030 (en adelante ACDS 2030)

La ACDS 2030 es la estrategia de todas las personas, colectivos, organizaciones y sectores institucionales para posicionar a Canarias como un referente de sostenibilidad social, económica y ambiental, constituyendo una guía para el trabajo de las AA.PP.

En la ACDS 2030 se establecen unas prioridades de actuación, entendidas éstas como áreas concretas de actuación dentro del marco de acciones que componen las políticas aceleradoras recogidas la ACDS 2030 y que dan respuesta a determinadas cuestiones de los retos región, recogidos en la misma.

ASISTA CANARIAS hace suyas estas prioridades de actuación, que pasan a informar sus planes estratégicos y sus futuras actuaciones. Es por ello, por lo que en este documento identificamos la correspondencia de nuestros objetivos estratégicos con las distintas prioridades de actuación recogidas en la ACDS 2030, referidas a la dimensión de Gobernanza Pública.

3. Claves de la organización

Todo **Plan Estratégico** ha de contener una clara definición de la Misión, la Visión y los Valores que han de gobernar e inspirar la vida de la organización. En este sentido, se establecen para ASISTA CANARIAS las siguientes definiciones:



MISIÓN

La Misión de ASISTA CANARIAS, recogida en el Objeto Social de la misma, consiste en prestar servicios de consultoría, asistencia técnica, y gestión de servicios públicos o privados en materia tributaria, administrativa y de recaudación como medio propio personificado de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.



VISIÓN

La Visión que orienta la ASISTA CANARIAS es la de convertirse en empresa pública referente en el Gobierno de Canarias en materia de atención tributaria a la ciudadanía y en el apoyo a la innovación tecnológica y la transformación digital de los servicios públicos canarios.



VALORES

Los Valores que han de regir el comportamiento y actuación de ASISTA CANARIAS son los siguientes:

- **Gestión orientada a resultados**, ASISTA CANARIAS ha de dirigir sus actos hacia la consecución de los objetivos marcados, creando valor para la Comunidad Autónoma de Canarias.
- **Rigor**, honestidad, responsabilidad y disciplina, cumpliendo con los procedimientos establecidos.
- **Innovación**, ASISTA CANARIAS ha de ser capaz de convertir cada problema en una oportunidad de mejora con nuevas y mejores soluciones, actualizando permanentemente sus conocimientos tecnológicos y organizativos.
- **Gestión del conocimiento**, ASISTA CANARIAS pretende impartir y compartir el conocimiento y las mejores prácticas individuales poniéndolas al alcance del grupo, formar a sus empleados en la adquisición de conocimientos y habilidades que, satisfaciendo sus carencias, estén alineados con los intereses de la empresa.
- **Transparencia** n todas las informaciones a los grupos sociales de interés, de manera que las comunicaciones se realicen de forma clara, veraz y objetiva.
- **Servicio a la ciudadanía**, ASISTA CANARIAS se esfuerza en conocer y cumplir las expectativas y necesidades que se le encomiendan en relación al servicio a la ciudadanía canaria como elemento primordial en sus acciones y desarrollos.
- **Equipo**, en ASISTA CANARIAS se trabaja con las personas que integran la organización en equipos multidisciplinares, fomenta la participación de todos los empleados en el logro de los objetivos comunes, y se actúa valorando a las personas y el potencial de las mismas.

4. Herramientas de Planificación y Objetivos de Gestión

Para la ordenación de su actividad ASISTA CANARIAS dispone de tres herramientas de planificación, que registrarán el desarrollo de su actividad:



PLAN ESTRATÉGICO

El Plan Estratégico, de ámbito plurianual, en el que se identifican las líneas estratégicas, que establecen el marco general de las distintas líneas de actuación que se desarrollarán durante la vigencia del mismo, los objetivos estratégicos, que definen las metas a alcanzar en ejecución de las líneas estratégicas establecidas, y los objetivos operativos o metas específicas necesarias para dar cumplimiento a cada uno de los objetivos estratégicos establecidos.



PLAN DE ACCIÓN ANUAL

El Plan de Acción Anual, que constituye el instrumento en el que se concreta, para cada período anual, las actuaciones en las que se concreta la actividad a desarrollar por ASISTA CANARIAS en el marco de las Líneas estratégicas, Objetivos Estratégicos y Objetivos Operativos definidos en el Plan Estratégico.



INFORME DE ACTIVIDAD

El Informe de Actividad, en el cual se analizará el grado de cumplimiento del Plan de Acción Anual y se propondrán actuaciones de mejora para el Plan de acción Anual del siguiente ejercicio, de manera que permita el cumplimiento del Plan Estratégico.

5. Líneas estratégicas

Para el periodo 2022-2024, ASISTA CANARIAS identifica las siguientes Líneas Estratégicas:

Línea Estratégica 1: Mejora de los procesos internos.

Línea Estratégica 2: Mejora de los servicios que presta ASISTA CANARIAS.

Línea Estratégica 3: Colaborar en la transformación digital de la ATC.

Con la finalidad de cumplir las anteriores líneas estratégicas se tendrá en cuenta los indicadores de los objetivos estratégicos y objetivos de cada línea estratégica.

5.1. Objetivos e indicadores

Los objetivos estratégicos se desglosan en objetivos operativos y éstos en los diversos proyectos y actuaciones que se acometen y que se definen en el Plan de Acción Anual. El grado de cumplimiento de los mismos se podrá determinar a través de la consecución de los hitos, o de la medición de los indicadores que se establezcan.

La expresión de los proyectos y actuaciones concretas a alcanzar en cada ejercicio, y los indicadores que permitan conocer los resultados obtenidos de forma significativa y cuantificable se establecerá anualmente en el correspondiente Plan de Acción.

Los proyectos y actuaciones a llevar a cabo en cada ejercicio se definirán en el Plan de Acción a la vista de los resultados del ejercicio anterior, que podrán ser corregidos, en su caso, en función de las variaciones del personal efectivo en las distintas áreas, y especiales circunstancias económicas o cualquier otra circunstancia relevante que se ponga de manifiesto.

El grado de cumplimiento global de los objetivos estratégicos se calculará sumando los resultados obtenidos respecto a cada uno de los objetivos operativos que integren los mismos, una vez aplicada, en su caso, la ponderación correspondiente.

Respecto de las actuaciones que consistan en el cumplimiento de hitos temporales, su grado de cumplimiento se calculará de manera global como un cociente entre el número de actuaciones completadas y el número total de actuaciones previstas en el Plan de Acción Anual. El resultado obtenido se multiplicará por 100 y se redondeará en la unidad superior expresándose como un porcentaje.

El cumplimiento de los objetivos podrá estar supeditado a las circunstancias relevantes que se pongan de manifiesto, siempre que se encuentren suficientemente motivadas.

Anualmente se analizará el grado de cumplimiento del Plan Estratégico mediante la evaluación del cumplimiento del Plan de Acción Anual en base a los objetivos e indicadores establecidos

en el mismo, los resultados de esta evaluación se recogerán en el Informe de Actividad.

Tras la finalización de la vigencia del presente Plan Estratégico, se analizará el cumplimiento de los indicadores de los objetivos estratégicos establecidos para los dos años de vigencia del mismo al objeto de terminar el cumplimiento de los mismos, así como de las Líneas Estratégicas.

Los indicadores que servirán para evaluar el cumplimiento de los objetivos estratégicos perseguidos se desarrollarán dentro de cada Línea Estratégica.

5.2. Línea estratégica 1: Mejora de los procesos internos

Es preciso reordenar la organización y sus procesos internos, a través de la mejora del sistema de gestión y el control de los resultados. Este objetivo se manifiesta como prioritario dado que el cumplimiento del mismo propiciará el cumplimiento del resto de objetivos de la empresa.

A raíz de las limitaciones impuestas como consecuencia de la pandemia por la COVID-19, ha quedado claro la necesidad de dotarse de estructuras orientadas a establecer una relación digital con la ciudadanía, y la de impulsar planes de formación para los empleados públicos dirigidos principalmente a la mejora de sus competencias digitales.

La mejora de la gestión de nuestros recursos económicos y una buena ejecución presupuestaria nos dotarán del necesario equilibrio financiero garantizando una financiación suficiente.

La digitalización de los procesos que realiza ASISTA CANARIAS y de las relaciones que mantiene con la ATC y con los ciudadanos, se tiene que llevar a cabo con las máximas garantías de seguridad para los datos y para la información, por lo que ASISTA CANARIAS se dotará de los instrumentos adecuados para el cumplimiento de dichos objetivos.

5.2.1. Objetivos estratégicos y operativos

Estratégico

Operativo

Establecimiento de un sistema de Dirección por objetivos

Aprobación del plan estratégico e indicadores.

Aprobación del plan anual e indicadores.

Desarrollo y puesta en marcha de una herramienta software para la gestión de la DPOP.

Implementación de un cuadro de mando dinámico para la toma de decisiones.

Optimizar la gestión de los recursos humanos

Adecuar la estructura a las nuevas necesidades y funciones.

Desarrollo e implementación de un plan de formación.

Elaboración de un plan de retención y de captación del talento.

Elaboración de un plan de transferencia del conocimiento.

Implementación de procesos participativos internos para aumentar el compromiso y la difusión de las ideas.

Optimizar la gestión económica-financiera

Mejorar la gestión del patrimonio.

Digitalización de los procesos de facturación.

Mejorar el periodo medio de pago.

Mejorar el cumplimiento del plan de contratación.

Mantener el equilibrio económico financiero.

Estratégico

Mejora de los procesos y control del cumplimiento normativo

Mejora de la seguridad de los Sistemas de Información

Operativo

Impulsar la gestión y control de la encomienda de la ATC

Mejora del portal de Transparencia

Potenciar el uso de la herramienta interna de contratación pública

Establecimiento de la gestión por procesos

Desarrollo del expediente electrónico para ASISTA CANARIAS

Proyecto “Cero papel”

Mejora de los canales con empresas adjudicatarias para ganar en eficacia y eficiencia

Mejora y actualización de los sistemas de seguridad perimetral y de los sistemas de copia de seguridad y recuperación de la información.

Observatorio de seguridad preventiva y detección de amenazas en el entorno.

Cumplimiento y certificación en el Esquema Nacional de Seguridad.

Implementación de un entorno de trabajo colaborativo.

5.2.2. Actuación e indicadores

L1. OE1. Establecimiento de un sistema de dirección por objetivos.

Prioridad 8.4 ACDS 2030. Gobierno del dato: Gestión pública basa en datos y evaluación de políticas públicas

Actuación	Indicador
Aprobación del plan estratégico e indicadores.	Aprobación del plan
Aprobación del plan anual e indicadores.	Aprobación del plan
Desarrollo y puesta en marcha de una herramienta software para la gestión de la DPOP.	Puesta en explotación
Implementación de un cuadro de mando dinámico para la toma de decisiones.	Puesta en explotación

L1. OE2. Optimizar la gestión de los recursos humanos.

Actuación	Indicador
Adecuar la estructura de ASISTA CANARIAS a las nuevas necesidades y funciones.	Aprobación nueva estructura
Desarrollo e implementación de un plan de formación	Aprobación y puesta en marcha del plan de formación
Elaboración de un plan de retención y de captación del talento.	Aprobación y puesta en marcha del plan de formación
Elaboración de un plan de transferencia del conocimiento.	Aprobación y puesta en marcha del plan de formación
Puesta en marcha de un Espacio participativo interno para la aportación de mejoras. Rincón de las ideas.	Puesta en explotación

L1. OE3. Optimizar la gestión económica-financiera.

Prioridad 8.2 ACDS 2030. Gobierno del dato: Datos abiertos, transparencia, participación, integridad y rendición de cuentas.

Actuación	Indicador
Mejorar la gestión del patrimonio de ASISTA CANARIAS.	Informe de cumplimiento
Mejora la ejecución presupuestaria.	Informe de cumplimiento
Mejorar el cumplimiento del plan de contratación	Informe de cumplimiento
Digitalización de los procesos de facturación.	Informe de cumplimiento
Mejorar el periodo medio de pago	Informe de cumplimiento
Mantener el equilibrio económico financiero	Informe de cumplimiento

L1. OE4. Mejora de los procesos y control del cumplimiento normativo.

Prioridad 8.2 ACDS 2030. Gobierno del dato: Datos abiertos, transparencia, participación, integridad y rendición de cuentas.

Actuación	Indicador
Impulsar la gestión y control de la encomienda de la ATC	Informe de cumplimiento
Mejora del portal de Transparencia	Puesta en explotación del nuevo portal de Transparencia
Potenciar el uso de la herramienta interna de contratación pública	Informe de cumplimiento
Establecimiento de la gestión por procesos	Informe de cumplimiento

Actuación	Indicador
Desarrollo del expediente electrónico para ASISTA CANARIAS.	Informe de cumplimiento
Objetivo “Cero papel”	Informe de cumplimiento
Mejora de los canales con empresas adjudicatarias para ganar en eficacia y eficiencia	Puesta en explotación del expediente electrónico.

L1. OE5. Mejora de la seguridad de los sistemas de información

Actuación	Indicador
Mejora y actualización de los sistemas de seguridad perimetral y de los sistemas de copia de seguridad y recuperación de la información.	Informe de cumplimiento
Observatorio de seguridad preventiva y detección de amenazas en el entorno.	Documento de creación y puesta en marcha
Cumplimiento y certificación en el Esquema Nacional de Seguridad.	Certificación de cumplimiento con el ENS
Implementación de un entorno de trabajo colaborativo	Puesta en marcha.

5.3. Línea estratégica 2: Mejora de los servicios que presta ASISTA CANARIAS

ASISTA CANARIAS es una empresa que presta servicios a la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, por lo que su valor añadido está relacionado de forma directa con la excelencia en la calidad del servicio que presta.

Por lo tanto, como medio propio personificado de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma Canaria, la prestación de los servicios debe basarse en la eficacia, la eficiencia, la transparencia, la sostenibilidad y la excelencia en la totalidad de las actuaciones realizadas, traducándose esto en la prestación de un servicio de alta calidad tanto a la ATC como a la ciudadanía en general.

ASISTA CANARIAS, a través de múltiples canales, mantiene una relación directa con los ciudadanos y ciudadanas. Esta relación tiene que ser percibida por estos como una relación directa, respetuosa, profesional, rigurosa y de calidad. Es preciso, además, prestar una atención que sea accesible y que responda de manera suficiente a sus necesidades, evitando gestiones y desplazamientos innecesarios y acercando la administración mediante la digitalización de la atención al público.

ASISTA CANARIAS pondrá los medios y adoptará las medidas necesarias para facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes de forma voluntaria en cumplimiento de la encomienda de gestión suscrita con la ATC.

5.3.1. Objetivos estratégicos y operativos

Estratégico

Plan de mejora de la atención tributaria

Mejora de la comunicación con los contribuyentes

Mejora en los procesos de notificación y recaudación

Operativo

Incrementar el número de modelos tributarios a cumplimentar en Sede Electrónica y actualización de los ya existentes. 100% tramitación Online.

Mejora de la atención telefónica a los contribuyentes.

Potenciación y mejora del sistema de cita previa.

Puesta en marcha de la Oficina Tributaria Digital.

Homogeneización de la atención tributaria dispensada en cualquiera de los canales de relación con los contribuyentes.

Mejora de la web de ASISTA CANARIAS, Portal y Sede de la ATC.

Ampliación de los canales de comunicación con los ciudadanos.

Plan de accesibilidad para todos los canales de comunicación de ASISTA CANARIAS

Fomento de la educación cívico-tributaria.

Puesta en marcha de la comunicación en redes sociales.

Potenciar el uso de la notificación electrónica.

Reducción de tiempos máximos de notificación.

Facilitar el cumplimiento del deber de informar por parte de terceros.

Facilitar el pago de deudas en período ejecutivo de pago.

Estratégico

Mejora continua e implantación de servicios encomendados por la ATC

Operativo

Acometer la actualización, mejora, planificación, desarrollo y/o puesta en marcha de cualquier servicio encomendado por la ATC para la mejora de su actividad.

5.3.2. Actuación e indicadores

L2. OE1. Plan de mejora de la atención tributaria

Prioridad 8.6 ACDS 2030.Transformación de las AA.PP.

Prioridad 8.6 ACDS 2030. Innovación Pública

Actuación	Indicador
Incrementar el número de modelos tributarios a cumplimentar en Sede Electrónica. 100% Tramitación Online.	Informe de cumplimiento
Mejora de la atención telefónica a los contribuyentes.	Informe de cumplimiento
Potenciación y mejora del sistema de cita previa.	Informe de cumplimiento
Puesta en marcha de la Oficina Tributaria Digital.	Informe de puesta en marcha.
Homogeneización de la atención tributaria dispensada en cualquiera de los canales de relación con los contribuyentes.	Informe de cumplimiento
Acometer la planificación, desarrollo y/o puesta en marcha de cualquier servicio encomendado por la ATC para la mejora de la atención tributaria	Puesta en marcha del servicio

L2. OE2. Plan de mejora de comunicación con la ciudadanía

Prioridad 8.6 ACDS 2030.Transformación de las AA.PP.

Actuación	Indicador
Mejora de la Web de ASISTA CANARIAS, del portal de la ATC y de la Sede Electrónica de la ATC.	Puesta en explotación de las distintos portales.
Ampliación de los canales de comunicación con los ciudadanos.	Informe de cumplimiento
Plan de accesibilidad para todos los canales de comunicación de ASISTA CANARIAS	Informe de cumplimiento
Fomento de la educación cívico tributaria	Informe de cumplimiento
Implementación de un plan de comunicación en redes sociales	Informe de cumplimiento

L2. OE3. Mejoras en los procesos de notificación y recaudación

Actuación	Indicador
Potenciar el uso de la notificación electrónica.	Informe de cumplimiento
Reducción de tiempos máximos de notificación.	Informe de cumplimiento
Facilitar el cumplimiento del deber de informar por parte de terceros.	Informe de cumplimiento
Facilitar el pago de deudas en periodo ejecutivo de pago.	Informe de cumplimiento

L2. OE4. Mejora continua e implantación de servicios encomendados por la ATC.

Actuación	Indicador
Acometer la actualización, mejora, planificación, desarrollo y/o puesta en marcha de cualquier servicio encomendado por la ATC para la mejora de su actividad.	Informe de cumplimiento

5.4. Línea estratégica 3: Colaborar en la transformación digital de la ATC

Tras casi dos años de pandemia, ha quedado demostrada la importancia de la digitalización en todos los procesos relacionados con los administrados y de que estos cuenten con herramientas que faciliten el cumplimiento de sus obligaciones con la administración.

También hemos asistido a la incorporación de nuevas tecnologías que mejoran de manera sustancial el tratamiento de la información y al nacimiento de una nueva cultura en las organizaciones focalizada en el gobierno del dato y en la cultura de la innovación como elementos principales sobre los que impulsar el desarrollo.

Por otra parte, tenemos la aprobación por parte del Consejo Europeo de un paquete de medidas dirigidas a la reconstrucción de la economía de sus países miembros. Estas medidas se concretan en la puesta en marcha de un Instrumento Europeo de Recuperación, denominado “Next Generation EU”, que, entre otras cosas, favorecen la transformación digital hacia la administración 4.0. Parte de estos fondos, provenientes del REACT-EU deberán ejecutarse antes del 31 de diciembre de 2023, esto requiere disponer de un sistema ágil y riguroso de planificación, análisis, ejecución y control de los distintos proyectos que se generen.

ASISTA CANARIAS, como principal socio tecnológico de la ATC, debe participar activamente en los proyectos de transformación digital de la misma. Con esa finalidad, ASISTA CANARIAS ejercerá el papel de promotor de la innovación identificando y proponiendo proyectos tecnológicos a la ATC que supongan mejoras en sus procesos y que redunden en un mejor servicio a los ciudadanos.

5.4.1. Objetivos estratégicos y operativos

Estratégico

Detección de oportunidades de innovación en el ámbito de la administración pública

Operativo

- Promover y potenciar el uso de prototipado de soluciones informáticas.
- Acelerador de proyectos.
- Oficina técnica.
- Control de ejecución de proyectos.

5.4.2. Actuación e indicadores

L3. OE1. Detección de oportunidades de innovación en el ámbito de la administración pública.

Prioridad 8.6 ACDS 2030.*Innovación Pública*

Actuación	Indicador
Promover y potenciar el uso de prototipado de soluciones informáticas.	Informe de cumplimiento
Acelerador de proyectos.	Informe de cumplimiento
Desarrollo de una oficina técnica para la contratación de proyectos.	Puesta en marcha
Control de ejecución de proyectos.	Informe de cumplimiento

5.5. Evolución y seguimiento

Una de las partes esenciales de un plan estratégico es determinar cómo se va a hacer un seguimiento del mismo, que permita tener conocimiento durante su vigencia, del grado de cumplimiento, así como de las desviaciones y contingencias que se vayan produciendo en el mismo.

Por ello, se establece como actuación a realizar en el primer trimestre la evaluación, desarrollo y puesta en marcha de una herramienta software para la gestión de la DPOP y para el seguimiento de sus planes de actuación, el cumplimiento de esta actuación nos permitirá hacer un seguimiento del Plan Estratégico durante su vigencia, así como de los distintos planes anuales que se aprueben.

Se emitirá un informe semestralmente sobre el grado de avance de los proyectos incluidos en el plan estratégico, en el que se informarán de las desviaciones y riesgos de incumplimientos de cada actuación.

Es intrínseco a todo sistema de dirección por objetivos el establecimiento de un sistema de evaluación del desempeño del personal de la organización, al objeto de determinar la participación de cada uno de ellos en el grado de consecución de los objetivos de la misma y determinar la percepción del complemento de productividad de cada uno de ellos en función de dicha participación.

6. Procedimiento para introducir modificaciones y adaptaciones.

El presente Plan Estratégico se podrá modificar como consecuencia de:

- Cambios normativos que afecten a los tributos gestionados por la ATC, y por ende a la actividad de ASISTA CANARIAS.
- La modificación de la encomienda de gestión suscrita con la ATC.
- La aparición de cualquier otra circunstancia que requiera su modificación.

Para llevar a cabo dichas modificaciones, la Consejera Delegada o Consejero Delegado elevará al Consejo de Administración, la propuesta formulada por el Director/a Gerente para su aprobación, en su caso.

6.1. Vigencia del Plan Estratégico

El presente Plan Estratégico tendrá una vigencia de tres años.

Si finalizado el período de vigencia no se hubiera aprobado un nuevo Plan Estratégico para el período siguiente, este se prorrogará hasta la aprobación del nuevo.



Se han impreso un total de 50 ejemplares de este Plan Estratégico.
Puedes descargarlo mediante el QR que se muestra a la derecha.
Cuidemos el medio ambiente.



