

“PLAN DE CALIDAD, Y ADMINISTRACIÓN  
ELECTRÓNICA, CON ESPECIAL INCIDENCIA EN EL  
REGISTRO TELEMÁTICO DE ORDENES,  
RESOLUCIONES Y CONVENIOS Y LA  
IMPLEMENTACION DE LA FIRMA DIGITAL”

## ÍNDICE:

	<b>Pags.</b>
<b>Introducción.</b>	
<b>1.- Descripción y objetivos del Plan.</b>	
<b>2.- Definición de las actividades de mejora.</b>	
a) <b>Modernizar la Administración introducción las nuevas tecnologías.</b>	
<b>Implantación del Proyecto SIGMA 7. Fomento de la Administración Electrónica.</b>	
<b>Implantación de la firma digital en los Programas de Ordenes, Resoluciones y convenios de colaboración.</b>	
b) <i>Creación de un Directorio para los centros educativos a través de la web y de un portal de información administrativa y laboral.</i>	
c) <i>Elaboración de una política adecuada de Protección de datos.</i>	
<b>3.- Descripción del grupo de trabajo, de los medios materiales y de los medios tecnológicos</b>	

## **Introducción.**

Uno de los objetivos que pretende la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes es la mejora de los servicios públicos que ofrece al ciudadano. Este Departamento realiza un servicio público esencial, en el ámbito de educación, entendiendo ésta como garantía de un derecho fundamental, extendiendo la educación básica a todos los niveles educativos, desde el Infantil al Universitario. En el ámbito de cultura permite el acceso a los ciudadanos a la cultura en general y en especial a la cultura canaria y en el ámbito deportivo fomenta los deportes y la formación.

Para mejorar la Administración es preciso conocer cómo se prestan los servicios, cuáles son las buenas prácticas de gestión y cuáles son los aspectos de ésta que es necesario modificar con el fin de obtener unos buenos resultados.

La mayor calidad de los servicios prestados por la Administración servirá para mejorar las condiciones de vida de los ciudadanos y para apoyar el progreso económico y social de la Comunidad Autónoma de Canarias y de España en el futuro. Esta mejora repercutirá en la Educación, la Cultura y el Deportes.

### **1.- Descripción y objetivos que se pretendían alcanzar.**

**En este contexto la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes viene desarrollando desde Agosto de 2005 un Plan de Calidad y Administración Electrónica.**

**Su principal objetivo es prestar unos servicios de calidad al ciudadano aplicando en su relación con él la Administración Electrónica.**

Los objetivos de esta plan son los siguientes:

- a) **Modernizar la Administración introducción las nuevas tecnologías. Implantación del Proyecto SIGMA 7. Fomento de la Administración Electrónica. Implantación de la firma digital en los Programas de Ordenes, Resoluciones y convenios de colaboración.**
- b) **Mejorar la regulación y simplificar los procedimientos administrativos. Elaboración de protocolos de actuación y formularios. Difusión de los mismos a través de la Intranet.**
- c) **Creación de un directorio de asesoramiento para los directores de los centros educativos.**
- d) **Publicación de las Cartas de Servicios.**
- e) **Elaboración de una política adecuada de Protección de datos.**

El artículo 45.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común, en su redacción actual, establece que la Administraciones Públicas impulsarán el empleo y aplicación de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos, para el desarrolla de su actividad y el

ejercicio de sus competencias con las limitaciones que la utilización de estos medios establecen en la Constitución y en las Leyes.

Cuando sea compatible con los medios técnicos de que dispongan las Administraciones, los ciudadanos podrán relacionarse con ellas para ejercer sus derechos a través de sus técnicas y medios electrónicos informáticos o telemáticos con respecto a las Garantías y requisitos previstos en cada procedimiento.

Los programas y aplicaciones electrónicos informáticos y telemáticos que vayan a ser utilizados por las Administraciones Públicas para el ejercicio de sus potestades, habrán de ser aprobados por el órgano competente, quien deberá difundir públicamente sus características.

En este contexto en la Comunidad Autónoma de Canarias se dicta la Orden de 11 de abril de 2007, de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes por la que se regula la utilización de medios electrónicos en aplicativos de gestión de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes.

Este Departamento con esta Orden esta iniciando un proceso de transformación tanto de la gestión administrativa como de la tecnología que sirve de soporte a la misma.

Este proceso se centra en tres elementos fundamentales:

- a) Simplificación de las interacciones con la Administración.
- b) Ampliación de los canales de comunicación y habilitación de nuevas vías para acercar la Administración al ciudadano.
- c) Transformación de la forma en que la Administración presta sus servicios al ciudadano.

Todo ello va a favorecer la progresiva generalización del documento en soporte electrónico en detrimento del documento en soporte papel, lo cual se presume ha de redundar en una agilización de los trámites administrativos, proporcionando a los ciudadanos una mayor seguridad en las relaciones con la Administración.

Posteriormente a dictar la Orden de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes se publicó la Ley 11/2007, de 22 de Junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

La Ley reconoce el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos y regula los aspectos básicos de la utilización de las tecnologías de la información en la actividad administrativa, en las relaciones entre las Administraciones Públicas, así como en las relaciones de los ciudadanos con las mismas con la finalidad de garantizar sus derechos, un tratamiento común ante ellas y la validez y eficacia de la actividad administrativa en condiciones de seguridad jurídica.

Las Administraciones Públicas utilizarán las tecnologías de la información de acuerdo con lo dispuesto en la Ley, asegurando la disponibilidad, el acceso, la integridad, la autenticidad, la confidencialidad y la conservación de los datos, informaciones y servicios que gestionen en el ejercicio de sus competencias.

La Orden Departamental dictada por la Consejería de Educación, Cultura y Deportes establece las definiciones de documento electrónico, imagen electrónica, clave de sellado electrónico y código de acceso.

a) Documento electrónico: es el redactado en soporte electrónico que incorpore datos que estén firmados electrónicamente.

b) Imagen electrónica: es el fichero binario que representa el contenido y soporte de un documento en papel generado mediante un proceso de digitalización, o generado desde una aplicación informática, y que es susceptible de visualización en una pantalla.

c) Clave de sellado electrónico: secuencia de datos privada y secreta de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, que permite la obtención de un código electrónico seguro y exclusivo de la Consejería mediante la aplicación del algoritmo de sellado al conjunto formado por el hash de los datos a sellar y dicha clave de sellado electrónico.

d) Código de acceso: código alfanumérico personal proporcionado por el Departamento de Informática de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, al empleado público competente para la emisión de copias en papel de documentos electrónicos y que permite acceder a la aplicación informática correspondiente. Este código deberá mantenerse bajo exclusivo control de su titular.

Asimismo establece el proceso de generación de documentos electrónicos a partir de un documento a papel que se efectuará a través de un proceso de digitalización. El sistema de información asigna automáticamente un código electrónico seguro.

En cuanto el sistema de archivo del documento electrónico será archivados en el sistema de información del Departamento tal como regula el Decreto 160/2006, por el que se aprueba el Reglamento de Sistema de Gestión Documental

Asimismo la Orden regula la emisión de copias en soporte papel de documentos electrónicos que se efectúa mediante un sistema de impresión de dichos documentos desde las terminales informáticas, solo teniendo acceso a la misma los funcionarios públicos designados para expedir copias auténticas de documentos o para su cotejo.

Y también dedica un apartado a Protección de Datos, que remite a la Legislación General y la de la Comunidad Autónoma de Canarias.

## **SIGMA 7.**

Este proyecto es para modernizar la Administración a través de las nuevas tecnologías.

Se presentó por primera vez en Tecnimap Sevilla en el stand de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes y posteriormente en Canarias en unas Jornadas de Modelos Educativos de las Regiones Ultra periféricas, que tuvieron lugar en Lanzarote en el año 2007.

El proyecto SIGMA 7 se configura como un elemento fundamental para el impulso de un sistema de información global a través del desarrollo e integración de las tecnologías de la información y comunicaciones en el ámbito de la Administración de este Departamento.

En definitiva supone la integración de las TIC en la Administración Pública.

Sigma7 se sustenta sobre una red global de servicios que incluye: Validación única de usuarios; entorno protegido; servicios generales: antivirus, copias de seguridad, distribución automática de software, correo electrónico, mensajes a móviles, salida a Internet; infraestructura centralizada para hospedaje de bases de datos; servicios y aplicaciones Web integradas; servicio centralizado de aplicaciones corporativas; servicios y contenidos educativos.

Sigma7 aporta un marco genérico de actuación que, basado en un catálogo de datos, directrices sobre arquitectura de sistemas, catálogo de servicios, pautas para el desarrollo de aplicaciones y normativas para la integración, permite a sus centros directivos y órganos de gestión actuar de forma integrada y coordinada.

El resultado final es un sistema integral en el tratamiento de la información, donde los datos fluyen desde sus orígenes, "Píxel", hasta las capas más altas para la toma de decisiones en la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes.

Sigma7 permite que los diferentes centros directivos y órganos de gestión actúen de forma integrada y coordinada. Esta coordinación se lleva a cabo mediante un mecanismo simple de envío de mensajes y escucha de eventos por los diferentes subsistemas, coordinado todo ello por el núcleo de Sigma7.

En definitiva Sigma7 coordina y dirige todos los proyectos dándoles un carácter de unidad.

### **Intranet y Registro de Ordenes, Resoluciones y Convenios.**

Se ha implantado una aplicación informática que permite el Registro de Órdenes, Resoluciones y Convenios por vía electrónica, desde la tramitación por el órgano gestor de la Orden, Resolución y convenios a su posterior firma o Registro, notificación o publicación.

Lo que ha modernizado su tratamiento con búsquedas potentes de datos y materias contenidas en dichas órdenes, resoluciones y registros.

Igualmente se ha formado al personal que trabaja con la aplicación. En un primer momento los empleados públicos del Departamento desconocía el uso de la intranet y muchos no tenían conocimiento suficientes en Informática para aplicar estas herramientas.

Se dieron por el Departamento distintas charlas y cursos de formación para este fin.

En la actualidad todo el proceso desde la tramitación del expediente a su posterior Registro se realiza desde los aplicativos.


Este programa permite que a través de la intranet los centros directivos de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes envíen por vía electrónica las Órdenes, Convenios y Resoluciones, pudiendo ser aceptadas o rechazadas telepáticamente por el Servicio de Régimen Jurídico de la Secretaría General Técnica. En una primera fase los envíos se hicieron por vía electrónica y en papel y en la actualidad todo el procedimiento se realiza por medios electrónico con la aplicación de la firma digital.

Para establecer el procedimiento se ha realizado Circulares y Protocolo internos que permiten tener un procedimiento homogéneo con los empleados públicos de los órganos directivos.


Otra herramienta en este contexto es la Intranet. cuyo objetivo es desarrollar una infraestructura básica de comunicaciones y de servicios telemáticos entre los empleados públicos.

Su alcance es muy amplio y tiene como destinatarios fundamentales a los empleados públicos, personal funcionario y laboral de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes. La intranet permite poner a su disposición bases de datos de gran valor para el desempeño de sus funciones.

En el área de descarga de la Secretaria General Técnica se han colocado numerosas Circulares y protocolos de actuación dirigidas los órganos directivos con el fin de establecer un imagen uniforme en la actuación administrativa.

 **ORDENES Y RESOLUCIONES  
DE LOS CENTROS DIRECTIVOS  
EN LA INTRANET DE EDUCACIÓN**

- En primer lugar accedemos a la intranet de educación:  
[Intranet.educacion.org](http://Intranet.educacion.org)



The screenshot shows a web browser window displaying the Intranet.educacion.org website. The page features a header with the logo of the Government of the Canary Islands and the text 'Consejería de Educación, Cultura y Deportes'. Below the header, there is a large graphic with the word 'PROYECTO ágave' and a star icon. The browser's address bar shows the URL 'http://Intranet.educacion.org'.

En la actualidad en área de descarga de la Secretaria General Tecnimap, la intranet tiene el siguiente formato:

1.-Registro de Ordenes, Resoluciones y Convenios. Que permite tramitar las mismas desde el inicio, hasta el registro, publicación o notificación. En la actualidad se han escaneados todas las Ordenes y Convenios de la Consejería desde 1995.

2.- Consulta de delegación de competencias, que es una base de datos con todas las delegaciones de competencias efectuadas por la Consejería desde 1995.



3.- Bases de Datos Jurídicas y Revistas Especializadas. En la actualidad en el empleado público puede acceder a las siguientes:

**Recursos proporcionados por la Secretaría General Técnica de la Consejería de Educación Cultura y Deportes.**

[Redacted]

[La Ley Digital](#)  
[El consultor de los Ayuntamientos y Juzgados](#)  
[Actualidad Administrativa](#)  
[La Ley Laboral.com](#)  
[Revista Contratación Administrativa Práctica](#)

**Recursos del Gobierno de Canarias.**

[Redacted]

[Biblioteca de Presidencia del Gobierno](#)  
[BEHA Biblioteca de la Consejería de Economía y Hacienda](#)  
[JURISCAN Legislación de Canarias](#)  
[Leyes y Reglamentos de la Comunidad Autónoma](#)

**A través del Escritorio Colaborativo.**

[Redacted]

[www.gobiernodecanarias.net/escritorio/](http://www.gobiernodecanarias.net/escritorio/)(\*)

4.- Informes de la Junta Consultiva de Contratación.

5.- Asimismo existe un área de descarga de la Secretaria General Técnica.

**b).- Creación de un Directorio para los centros educativos a través de la web y de un portal de información administrativa y laboral.**

Uno de los objetivos de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes es mantener un canal de comunicación adecuado con los centros educativos ( más de mil en la Comunidad Autónoma), de tal manera que se encuentren asistidos e informados en el ejercicio de su actividad.

Para ello se ha creado la Web Alisios.

En este Portal se puede acceder a todos los servicios y publicaciones de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias. Así mismo, también puedes acceder a los servicios y publicaciones que te ofrecen todos los Centros de Estudios de Canarias.

Los servicios y publicaciones están organizados por categorías y categorías relacionadas, divididos en dos grupos: Información General y Centros Educativos.

En **Información General** puedes encontrar todo lo que te ofrece la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes.

En **Centros Educativos** encontrarás un buscador de Centros Escolares para poder ver todas sus publicaciones y servicios.

Es un portal orientado a centralizar la comunicación de los Servicios Centrales de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes con los centros educativos y de los centros educativos con los distintos colectivos de la comunidad educativa, docentes, padres, madres, alumnado, servicios sociales, etc.

Los objetivos de la WEB ALISIOS son los siguientes:

- 1.- Mejorar y modernizar la Administración para ponerla al servicio del ciudadano.
- 2.- Facilitar los servicios de información, comunicación y gestión con los centros educativos.
- 3.- Facilitar por Internet el acceso desde el momento en el que los necesite los centros educativos.
- 4.- Simplificar la burocracia administrativa, además de potenciar la transparencia comunicación y participación de la comunidad educativa mediante las nuevas tecnologías.

### **Portal de información administrativa y laboral.**

Asimismo través de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes se están coordinando diferentes actuaciones en torno a la modernización de esta comunicación, al tiempo que se intentan mejorar los medios materiales y personales que favorezcan el cumplimiento de dicho objetivo. Para ello en la página WEB se ha creado un Portal de información administrativa y laboral.

En la actualidad contiene los siguiente Bloques:

a) Gestión del alumnado. Expedientes de alumnos:

- Información.
- Documentación.
- Preguntas frecuentes.

b) Seguridad y salud laboral en los centros educativos:

- Información.

- Recomendaciones de emergencia.
  - Botiquín.
- c) Directorio de recursos:
- Por Ayuntamiento: Teléfono, horario y persona de contacto de la Centralita, Departamento Servicios Sociales; Protección Civil; Policía Local; Guardia Civil; Cruz Roja; Emergencias; Urgencias; Centro de Salud y Bomberos.
- d) Órganos colegiados:
- Información: Extracto de los artículos 22 a 27 de la Ley 30/1992, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común.
  - Documentación: formularios que desarrollan los artículos 22 a 27 de la Ley 30/1992 ya citada.

En concreto, la página del directorio de información y asesoramiento para los centros es la siguiente:

<http://www.educa.rcanaria.es/educacion/interno.asp?url=/udg/sgt/centroseducativos/asesoramiento.htm>

## Directorio de información y asesoramiento.

### Centros Educativos.

<a href="#">Presentación</a>	
<b>PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>GESTIÓN DE PERSONAL DOCENTE Y NO DOCENTE</b>
<b>Órganos colegiados:</b> <a href="#">Información</a> <a href="#">Documentación</a>	
<b>CONVENIOS CON INSTITUCIONES (SERVICIOS JURÍDICOS DE LA SGT)</b>	<b>GESTIÓN DEL ALUMNADO</b>
	<b>Expedientes de alumnos:</b> <a href="#">Información</a> <a href="#">Documentación</a> <a href="#">Preguntas frecuentes</a>
<b>IMPUTACIONES JUDICIALES</b>	<b>SEGURIDAD Y SALUD LABORAL EN LOS CENTROS EDUCATIVOS</b>
	<a href="#">Información</a> <a href="#">Preguntas frecuentes</a>
<b>PROTECCIÓN DE DATOS</b>	<b>SEGURIDAD Y CONVIVENCIA EN EL ENTORNO DE LOS CENTROS EDUCATIVOS</b>
<b><a href="#">DIRECTORIO</a></b>	

#### c).- Elaboración y aplicación de un protocolo de Protección de datos

Para la adecuación del funcionamiento de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias a lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE nº 298, de 14 de diciembre de 1999) y al Decreto 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal (BOE nº 151, de 25 de junio de 1999), se hacía necesario establecer un Protocolo en materia de protección de datos.

En el protocolo de protección de datos se contemplan distintas tareas a realizar: diagnóstico de la situación; concienciación sobre la protección de datos; creación, modificación o supresión de ficheros de carácter personal, con los correspondientes documentos de seguridad y una evaluación final.

Igualmente se ha hecho una presentación básica a todos los centros directivos de los conceptos legales relacionados con la protección de datos y se ha añadido en la Intranet. Al tiempo que también se ha explicado el protocolo de protección de datos.

# LA PROTECCIÓN DE DATOS ASPECTOS BÁSICOS

Servicio de Régimen Jurídico de la  
S.G.T. Consejería de Educación,  
Cultura y Deportes



**En la actualidad se ha efectuado el diagnóstico y se trabaja en los documentos de seguridad para la creación de Orden Departamental de los ficheros.**

### **3.- Descripción del grupo de trabajo, de los medios materiales y de los medios tecnológicos.**

El Grupo de Trabajo se constituyó en agosto de 2005, del que forman parte los servicios de Informática y Régimen Jurídico de la SGT en coordinación con los distintos centros directivos de las tres áreas de la Consejería: educación, cultura y deportes. Este grupo de trabajo tiene en cuenta para su labor las resoluciones establecidas por el Gobierno de Canarias en los distintos Decretos para realizar innovaciones en la prestación de servicios a los ciudadanos, la coordinación entre los Centros Directivos de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes y las innovaciones de los procesos que presta la Secretaría General Técnica, a fin de modernizar la actuación administrativa, mejorando procesos internos y externos. Por último, se desarrolla una nueva estrategia de trabajo, a fin de realizar innovaciones en la organización interna y externa de su gestión, y mejorar la interrelación laboral en el seno de dicha Consejería.

En la elaboración del trabajo, y como medios materiales, se han utilizado las instalaciones y equipos de los Servicios Informáticos, del propio Servicio de Régimen Jurídico y otras instalaciones de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes. Se ha trabajado con los Manuales de Gestión de Procedimientos Administrativos elaborados por la Administración

del Estado, así como de algunas Comunidades Autónomas. Se ha utilizado el Software que el Servicio de Informática de esta Secretaría General Técnica consideró oportuno para ser soporte de la elaboración de los documentos, programas y bases de datos, que los miembros del equipo han estimado pertinentes, así como todos aquellos medios materiales de telefonía, papelería, consumibles necesarios para desempeñar las tareas por parte de los miembros del equipo.

La meta final que persiguen los programas y actividades de mejoras en la calidad de los servicios que se han descrito, es la optimización continua y permanente de los recursos de servicio público en favor de la sociedad, tanto en su proyección a los administrados, como en el desarrollo de los procedimientos a través de los cuales se cristaliza la voluntad de los distintos órganos administrativos.