

**PLAN DE CALIDAD Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA:
"EL PROGRAMAS DE GRATUIDAD DE LIBROS DE TEXTO." Gobierno de
Canarias**

DATOS GENERALES

Antecedentes del servicio

El "Uso gratuito de libros de texto", se empezó a regular, en la pasada legislatura mediante las Órdenes de 4 de abril de 2006 (B.O.C. nº 103 de 29.5.06) y de 27 de abril de 2007 (B.O.C. nº 110 de 4.6.07), con la implantación y gestión del uso gratuito de libros de textos en los centros educativos sostenidos con fondos públicos. La continuidad de esta acción supone, como novedad, la puesta en funcionamiento de la tarjeta escolar electrónica que servirá a los padres, madres y tutores legales y a la persona Directora de los centros educativos, para la compra de los libros de texto y otro material escolar, en el ámbito de los niveles educativos que se implanta. Libros de texto que disfrutarán las familias, pero que seguirán siendo; en todo caso, propiedad de la Administración Educativa.

Objetivos específicos

2.1.- Los parámetros en los que se ha basado esta acción que se desarrolla cada curso escolar son los siguientes:

2.1.1- Objetivo: Conseguir la implantación progresiva del uso gratuito de libros de texto y otros materiales curriculares en los niveles obligatorios de la enseñanza en los centros educativos sostenidos con fondos públicos de la Comunidad Autónoma de Canarias.

2.1.2.- Fases de la Acción:

a).- Establecimiento de dos Convenios de Colaboración entre La Consejería de Educación y las siguientes entidades:

- Las Asociaciones de Empresarios del Comercio del Libro de las dos Provincias de la Comunidad Autónoma.
- La Caja Insular de Ahorros de Canarias y La Caja General de Ahorros de Canarias.

Los dos Convenios se establecen por separado pero con la misma finalidad (el objeto de la Acción). Cada uno de ellos tiene una particularidad que los une: Las Cajas se comprometen a entregar a la Consejería una tarjeta electrónica por cada alumno/a beneficiario de la gratuidad de los libros de texto y que estará personalizada en el tutor/a legal del mismo/a; los comerciantes adheridos al Convenio, tendrán un terminal electrónico que identifica la tarjeta y permite la venta de los libros a cada familia.

b).- Normativa que ampara la Acción:

- Una Orden de la Consejería que regula la gestión, la continuidad de la implantación progresiva del uso gratuito de libros de texto y el establecimiento de las bases que regulan la gratuidad de los libros de texto para la Acción.
- Una Resolución de la Dirección General de Promoción Educativa que concreta los aspectos necesarios para la acción durante cada curso escolar.

c).- Desarrollo de esta acción en el portal (ALISIOS) en la Web de la Consejería que permite a todos los centros (públicos y privados concertados) desarrollar telemáticamente la Acción.

Recursos empleados

La Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias implantó en el curso escolar 2009/2010 el uso gratuito de libros de texto en el 3º curso de Educación Secundaria Obligatoria (ESO), por lo que sólo quedaría el 4º de la ESO para completar la gratuidad en toda la enseñanza básica obligatoria en centros públicos. Por otro lado, también se implantó la gratuidad en los niveles de 5º y 6º de Educación Primaria de centros sostenidos con fondos públicos --privados-concertados-- que lo solicitaron. Además, se procedió a la reposición total en los niveles de 5º y 6º de Educación Primaria de centros docentes públicos, siguiendo el calendario de implantación de la LOE. La dotación económica destinada a este servicio supera los 10 millones de euros, de los que 7.846.801 euros aportó el Gobierno de Canarias y el resto el Ministerio de Educación.

Implementación

La Acción comprende:

- El beneficiario final y fundamental de la Acción es el alumnado. Los libros de texto son, por tanto, un medio para el proceso de aprendizaje y no la finalidad de la acción de gratuidad. Esta idea une los puntos básicos de la Acción: la corresponsabilidad social e institucional, la propiedad social compartida y un paso más en la gratuidad de la enseñanza básica para el alumnado canario.
- Como consecuencia de lo anterior, los libros no son propiedad del alumno/a.
- La familia puede renunciar a la Acción, debiendo entonces adquirir los materiales curriculares por su cuenta.
- Los centros educativos (públicos y privados concertados) no pueden suplantar a la familia en la aceptación o renuncia de la gratuidad.
- El Presidente del Consejo Escolar será receptor de una tarjeta electrónica que permitirá la compra de los materiales de reposición, de alumnado sobrevenido o de aquel alumnado que por alguna causa no puede ser titular de una tarjeta; ejemplo: el alumnado emigrante no legal.
- Los comerciantes adheridos sólo podrán vender los libros de texto y material curricular determinado por cada centro educativo.
- La tarjeta podrá ser desactivada según calendario establecido por la Consejería; así se puede forzar positivamente a la compra por parte de las familias.
- Los centros conocerán y deberán hacer pública la lista de centros comerciales adheridos al convenio y, por tanto, autorizados para el uso de la tarjeta electrónica.

Resultados

En el curso escolar 2008-2009, se tienen los siguientes datos: Tarjetas de alumnos/as: 77.333; Alumnos y alumnas beneficiarios: 125.888 reales de tarjetas. Distribuidos entre 399 centros públicos y 29 centros concertados. En el actual curso escolar 2009-2010, el programa de gratuidad de libros de texto ha beneficiado a unos 160.000 alumnos y alumnas de toda la enseñanza obligatoria. El Gobierno de Canarias entregó 92.000 tarjetas electrónicas a las familias, para adquirir los correspondientes libros de texto y material curricular.

Lecciones aprendidas y conclusiones

La agilidad en la gestión de los servicios públicos telemáticos no depende del número de beneficiarios, sino en la innovación y en la tecnología empleada. En conclusión, comprobados los beneficios de la acción, para el próximo curso escolar 2010-2011, se espera que la medida del programa de gratuidad de libros de texto mediante

las correspondientes tarjetas electrónicas, alcance y favorezca a un total de 201.858 alumnos y alumnas, de los cuales se calcula una distribución aproximada de alumnado entre centros públicos y privados de 159.753 y 42.105 respectivamente.

Referencias y enlaces

PLATAFORMA ALISIOS:
<http://www.gobcan.es/educacion/4/Alisios/AlisiosWeb/Code/Default.aspx>

DATOS ESPECÍFICOS

Características que contribuyen a la confianza en el servicio

- El valor de las tarjetas electrónicas emitidas por entidades financieras.
- La garantía de los establecimientos adheridos al Convenio suscrito al efecto.
- La tramitación ágil entre los centros educativos y los servicios centrales de la Administración

Características que contribuyen a la seguridad del servicio

- La gestión directa e inmediata en la plataforma mediante la aplicación gestionada desde los centros/peticionarios, con un control de acceso seguro.
- La transparencia de los beneficiarios y la certeza que el material adquirido y los establecimientos so

Aspectos de accesibilidad del servicio

- Desde la publicación en el Boletín Oficial de Canarias y en la Web de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes se pueden gestionar las peticiones desde los centros donde el alumnado cursa los estudios correspondientes.
- El materia

Aspectos de usabilidad del servicio

- El servicio es fácilmente accesible desde la Web, tanto para las familias como para los centros educativos.
- Este modelo de trabajo se ha extendido a otros programas y procedimientos como "LA TARJETA ELECTRÓNICA PARA LA ADQUISICIÓN DE LA ROPA DE TRABAJO"

Características de inclusión del servicio

Las características de las ayudas concedidas, requieren de agilidad e inmediatez, porque cada día que pasen sin contar el alumnado con el libro de texto y el material escolar una vez comienza el curso, significa una irresponsabilidad y pérdida de tiempo en la labor educativa.

Los centros educativos (públicos y privados concertados) no pueden suplantar a la familia en la aceptación o renuncia de la gratuidad.

- El Presidente del Consejo Escolar será receptor de una tarjeta electrónica que permitirá la compra de los materiales de reposición, de alumnado sobrevenido o de aquel alumnado que por alguna causa no puede ser titular de una tarjeta; ejemplo: el alumnado emigrante no legal.

Características de participación ciudadana del servicio

- Una vez convocada la ayuda, se presenta la solicitud que el mismo centro educativo tramita vía Web. Y la recibe en el mismo centro educativo donde cursa los estudios, al hacerse entrega de una tarjeta electrónica nominativa que tiene el crédito que le c

Datos de utilización del servicio

En el curso escolar 2008-2009, se tienen los siguientes datos: Tarjetas de alumnos/as: 77.333; Alumnos y alumnas beneficiarios: 125.888 reales de tarjetas. Distribuidos entre 399 centros públicos y 29 centros concertados.

En el actual curso escolar 2009-2010, el programa de gratuidad de libros de texto ha beneficiado a unos 160.000 alumnos y alumnas de toda la enseñanza obligatoria. El Gobierno de Canarias entregó 92.000 tarjetas electrónicas a las familias, para adquirir los correspondientes libros de texto y material curricular.

Datos del grado de satisfacción del servicio

- Todos los peticionarios se distinguen con la correspondiente tarjeta escolar electrónica.
- Las ayudas llegan antes en un 90% de los casos.
- Las adquisiciones de material como libros de texto y material obligatorio, son acordes con lo establecido por

Características de multiplataforma del servicio

Sobre las características de las ayudas tradicionales, se facilita vía Web mediante un aplicativo en la Plataforma Alisios, los distintos perfiles de usuarios, con las ayudas precisas para los usuarios beneficiarios por distintos canales (presencial, telefónico, web, etc).

Características de multicanalidad del servicio

- Por una parte es presencial en el centro.
- La petición telemática y una resolución más agil.
- Una vía directa de la ayuda, desde la recepción de la tarjeta, que posibilita la adquisición inmediata del material escolar adecuado en la librería adherida

Aspectos de reingeniería del servicio

- Ha supuesto unos nuevos planteamientos desde la adaptación de aspectos legales de la

ayuda y el soporte tecnológico y de relación de Convenios (con entidades financieras y asociaciones de empresarios del comercio del libro.

Aspectos de simplificación del servicio

- Significa una simplificación administrativa en el trámite y resolución de la concesión de la ayuda, y la aceptación y finalidad adecuada de la misma.

Aspectos de integración del servicio

- Para el beneficiario se resume en pedir una tarjeta para la adquisición de libros y del material curricular, para las enseñanzas correspondientes.

Características de eficacia del servicio

- La eficacia de la gestión ha aumentado considerablemente, requiriendo menos trámites legales y personal dedicado al efecto.

Características de eficiencia (rendimiento, consumo) del servicio

El rendimiento y la eficiencia son progresivos:

- Reducción de plazos.
- Destino adecuado de los fondos públicos.

Aspectos de interoperabilidad del servicio

- La tarjeta electrónica tiene un vínculo con la concesión de la ayuda, línea de crédito y el destino final en un comercio. Operando entre la Administración pública y las entidades financieras por una parte y entre las familias beneficiarias y los empresa

Características de neutralidad tecnológica del servicio

Desde el punto de vista del usuario, o del administrado, la neutralidad tecnológica implica que dicho administrado debe poder dirigirse a la Administración Pública por vías telemáticas sin que le sea impuesta, de facto o explícitamente, ningún tipo de tecnología específica.

Otros aspectos o características del servicio cualitativos o cuantitativos.

- La satisfacción de los receptores, por lo bien visto que resulta el disponer de tarjetas electrónicas como forma de pago.