

FEB

4. INFORME EN RELACIÓN CON LAS ACTUACIONES DEL GOBIERNO DE CANARIAS.

I.- ACCESO ELECTRÓNICO DE LA CIUDADANÍA A LOS SERVICIOS PÚBLICOS.

Ley Estatal 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos constituye un hito incuestionable para el desarrollo de la administración electrónica en cuanto que reconoce a los ciudadanos el derecho a relacionarse con las Administraciones Públicas utilizando medios electrónicos para el ejercicio de los derechos previstos en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Tal y como se recoge en el exposición de motivos de dicho texto legal, el servicio al ciudadano exige consagrar su derecho a comunicarse con las Administraciones por medios electrónicos. La contrapartida de ese derecho es la obligación de éstas de dotarse de los medios y sistemas electrónicos para que ese derecho pueda ejercerse. Por ello con esta Ley se pretende dar el paso del <<podrán>> del artículo 45 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común por el <<deberán>> de las Administraciones a hacer posible el derecho de los ciudadanos a establecer relaciones electrónicas con ellas.

Derecho de los ciudadanos que, en el ámbito de las Comunidades Autónomas, tal y como establece la disposición final tercera de la citada Ley 11/2007, podrá ser ejercido en relación a la totalidad de los procedimientos y actuaciones de su competencia a partir del 31 de diciembre de 2009, siempre que lo permitan sus disponibilidades presupuestarias.

Dentro de este contexto, y del más amplio de modernización y mejora de las Administraciones Públicas, es por lo que el Gobierno de Canarias, en sesión celebrada el día 22 de abril de 2008, aprobó las **“Acciones para la modernización de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias”** (B.O.C. nº 88, de 2



de mayo de 2009), que se configura como un instrumento estratégico y horizontal que incluye las iniciativas prioritarias que ayudarán, de forma significativa, a la mejora de la prestación de los servicios públicos y a la modernización administrativa de la Administración Canaria (este documento se puede consultar en la dirección web www.gobiernodecanarias.org/modernizacion).

Los objetivos que el Gobierno de Canarias persigue con estas Acciones son caminar hacia una Administración:

a) más **cercana** al ciudadano, poniendo a su disposición todos los recursos y canales posibles.

b) que favorezca la **administración electrónica**.

c) que fomente la cultura de la **calidad** y la excelencia en la prestación de servicios públicos.

d) centrada en las personas y que promueva la **participación ciudadana**.

e) en la que los empleados públicos sean los valedores e impulsores del cambio hacia una Administración moderna y orientada al ciudadano.

f) con equipos **formados** y capacitados para ejercer su labor.

g) con mayor nivel de comunicación y utilización de mecanismos que beneficien el **desarrollo sostenible**.

h) que incorpore, de manera permanente, elementos que mejoren la **organización y gestión**.

i) que tome la iniciativa en la **cooperación** con el resto de las administraciones públicas.

j) en definitiva, una Administración más **competitiva**, más eficiente y más eficaz.

Este documento de "Acciones" se establecen los siguientes cinco ejes de actuación:

- **Eje 1. Potenciación de la administración electrónica y mejora de la sostenibilidad:** impulsar e implantar la administración electrónica para que los ciudadanos de Canarias puedan hacer efectivo su derecho a relacionarse con nuestra Administración Pública por medios electrónicos y, además, que el hecho de hacerlo ayude a fomentar el desarrollo de medidas que mejoren la sostenibilidad de los recursos naturales.

- **Eje 2. Administración pública más cercana al ciudadano:** establecimiento de servicios de calidad orientados a la ciudadanía. Logro del pleno acercamiento e integración



del ciudadano a la Administración Pública Canaria, estableciendo servicios de calidad que satisfagan las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

- **Eje 3. El empleado público como dinamizador del cambio:** implicación y participación activa de los recursos humanos de la organización. Convertir al empleado público en el auténtico protagonista del proceso de modernización y mejora de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias fomentando, además, la cultura de servicio público. Conseguir una organización moderna, ágil, eficaz y eficiente, capaz de crear valor en las personas.

- **Eje 4. Mejoras de ámbito organizativo y de gestión administrativa:** introducir, desde estos ámbitos, acciones innovadoras (metodologías, análisis, gestión del conocimiento, gestión del cambio ...), que favorezcan la mejor relación entre los recursos disponibles, la forma de coordinarlos y la forma de conocerlos y utilizarlos.

- **Eje 5. Cooperación y coordinación con las Administraciones Públicas y promoción exterior:** el último de los ejes pretende, simultáneamente, establecer mecanismos internos y externos adecuados para la coordinación de todas las iniciativas y acciones a llevar a cabo, fomentar el espíritu de cooperación entre las diversas Administraciones Públicas y, en particular, con las Administraciones Públicas Canarias así como potenciar y canalizar la promoción externa del Gobierno de Canarias (actividades de difusión, imagen única del Gobierno, ...). De esta forma resultará más sencillo establecer objetivos comunes y consensuados, buscar la homogeneidad de los desarrollos tecnológicos, compartir sistemas de información, reaprovechar desarrollos y experiencias ya realizados por otros órganos así como compartir conocimiento y metodologías.

Dentro del eje de actuación relativo a la **Potenciación de la administración electrónica y mejora de la sostenibilidad** se contemplan cuatro programas diferentes:

- 1.1. Dotar a los órganos administrativos del soporte, la tecnología y las herramientas necesarias para hacer posible el acceso de los ciudadanos a los servicios públicos por medios electrónicos.
- 1.2. Simplificación, racionalización y normalización de procedimientos.



- 1.3. Dotar de seguridad técnica y jurídica al uso de los medios electrónicos por parte de los órganos administrativos mediante sistemas de certificación digital (firma electrónica).
- 1.4. Favorecer la sostenibilidad y la comunicación a través de la digitalización de la gestión documental en la actividad administrativa.

El propio acuerdo del Gobierno de Canarias de 22 de abril de 2008, por el que se aprobaron las "**Acciones para la modernización de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias**", en su apartado segundo establece que anualmente, a iniciativa de todas las Consejerías y previo informe de la Comisión de Secretarios Generales Técnicos (hoy Comisión Preparatoria de Asuntos del Gobierno), se aprobará por Orden del titular de la Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad, con anterioridad al 30 de septiembre de cada año, el programa anual de acciones, que deberán estar alineadas con el conjunto de ejes y programas definidos en el documento "Acciones" y en él que se concretarán como mínimo, para cada ejercicio, los proyectos a abordar, las consejerías responsables de su ejecución, la descripción detallada de los mismos y su impacto económico.

Así, por Orden del Consejero de Presidencia, Justicia y Seguridad de fecha de 25 de septiembre de 2008, se aprobó el **Programa Anual de Acciones para la modernización de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias para el año 2009** (B.O.C. nº 195, de 29 de septiembre de 2008), programa aún en ejecución y que dentro del Eje 1, dedicado a la potenciación de la administración electrónica, contiene los proyectos que todas las consejerías realizarán durante el presente ejercicio en esta materia y su impacto económico. Dichos proyectos se relacionan a continuación:



EJE 1: Potenciación de la administración electrónica y mejora de la sostenibilidad				
Programa	Acción	Denominación del proyecto	Impacto económico	Departamento responsable
1.1 Soporte, tecnología y herramientas	1.1.1	Implantación y puesta a disposición de los usuarios de un portal interactivo	18.000,00	Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes
	1.1.1	Proyecto HADAE (Histórico de Actividades Docentes y Académicas en la ESSSCAN)	0,00	Consejería de Sanidad
	1.1.1	Soporte a la infraestructura tecnológica del Gobierno. Atención al cliente interno.	8.413.535,10	Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad
	1.1.1	Desarrollo de infraestructuras de comunicación entre los ciudadanos y Consejería de Turismo (PLATINO)	297.000,00	Consejería de Turismo
	1.1.1	Oficina de soporte a la plataforma de administración electrónica	700.000,00	Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad
	1.1.2	Administración sin soporte papel	0,00	Consejería de Turismo
	1.1.2	Implantación certificado digital	50.000,00	Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentación
	1.1.2	Servicio de definición, implantación y soporte de una oficina de gestión de proyectos de tecnologías de la información.	172.000,00	Consejería de Medio Ambiente y Ordenación Territorial
	1.1.2	Implantación de la firma digital en programas de órdenes, resoluciones y convenios	26.666,00	Consejería de Sanidad
	1.1.3	Servicio de ampliación funcional de diversos sistemas de información de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación Territorial	45.000,00	Consejería de Medio Ambiente y Ordenación Territorial
	1.1.3	Normalización de vocabularios controlados, nomenclaturas y códigos de uso estadístico	95.000,00	Consejería de Economía y Hacienda
	1.1.3	Elaboración e implementación de un plan de sistemas de información verticales	43.406,00	Consejería de Medio Ambiente y Ordenación Territorial
	1.1.4	e-Estrategia para la implantación de la administración electrónica	20.000,00	Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad
	1.1.4	La administración electrónica	100.000,00	Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentación
	1.1.5	Implantación del bastanteo electrónico	100.000,00	Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad
	1.1.6	Red de Radiocomunicaciones Móviles Digitales para los servicios de Seguridad y Emergencia del Gobierno de Canarias	2.000.000,00	Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad
	1.1.6	Red de transporte de datos interinsular - Atlántida	4.248.245,50	Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad
	1.1.6	Sistema de Gestión Integral de Seguridad Canaria	2.400.000,00	Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad
	1.1.6	Proyecto Medusa 3ª Fase	10.882.534,20	Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes

	1.1.6	Centro de Atención a Usuarios de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes (CAU CE) para los centros educativos públicos, no universitarios del Gobierno de Canarias	2.966.730,50	Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes
	1.1.6	Servicio de apoyo a la técnica de sistemas	45.670,00	Consejería de Medio Ambiente y Ordenación Territorial
	1.1.6	Infraestructuras TIC	8.379.075,50	Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad
1.2 Procedimientos	1.2.1	Integración de las fases de Tramitación y Archivo de los Expedientes (ITAE)	0,00	Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda
	1.2.1	Registro de demandantes de vivienda protegida	3.183.164,00	Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda
	1.2.1	Normalización y protocolos de actuación	60.000,00	Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda
	1.2.1	Servicio de apoyo a la elaboración del catálogo de procedimientos	40.000,00	Consejería de Medio Ambiente y Ordenación Territorial
	1.2.1	Creación de protocolos y formularios estandarizados: Avanzando en administración electrónica	120.000,00	Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes
	1.2.1	Expediente Electrónico del Docente	100.000,00	Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes
	1.2.1	Interposición de recurso de alzada en expedientes sancionadores en materia de salud pública, farmacia, etc	0,00	Consejería de Sanidad
	1.2.1	Implantación de los nuevos módulos en M@GIN	1.980.000,00	Consejería de Economía y Hacienda
	1.2.1	Catálogo de procedimientos administrativos de la administración pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.	95.239,00	Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad
	1.2.1	Simplificación de 15 procedimientos y procesos internos de la Consejería de Turismo.	25.000,00	Consejería de Turismo
	1.2.1	Portal del Docente y Centro de Atención al Docente	60.000,00	Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes
	1.2.1	Gestión de sustituciones del personal docente no universitario	120.000,00	Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes
	1.2.1	Racionalización de las bases de datos del Instituto Canario de la Vivienda	0,00	Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda
	1.2.1	Encuadre de procedimientos en familias	100.000,00	Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad
	1.2.1	Racionalización de procedimientos administrativos	80.000,00	Consejería de Sanidad
	1.2.1	Rediseño y simplificación de procedimientos de ayudas y subvenciones	320.000,00	Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentación
	1.2.1	Sistema de gestión de la calidad	60.000,00	Presidencia del Gobierno
	1.2.1	Aplicación informática UNIFICA para el sistema de información económico-financiero y de infraestructuras y equipamientos de Canarias	300.000,00	Consejería de Economía y Hacienda
	1.2.2	Catálogo de procedimientos electrónicos de la Consejería de Empleo, Industria y Comercio	66.666,66	Consejería de Empleo, Industria y Comercio
	1.2.2	Archivo electrónico de documentos	20.000,00	Presidencia del Gobierno
	1.2.2	Plan de administración electrónica	65.000,00	Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes



	1.2.2	CVN-CAN Curriculum vitae normalizado de los investigadores.	100.000,00	Presidencia del Gobierno
	1.2.2	Gestión electrónica de las ayudas y subvenciones	120.000,00	Presidencia del Gobierno
	1.2.2	Digitalización de la atención al ciudadano	90.000,00	Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad
	1.2.2	Implantación de la administración electrónica	200.000,00	Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad
	1.2.2	Mejora y adaptación de los sistemas de back-office	120.000,00	Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad
	1.2.2	Servicio de análisis, desarrollo e implantación del sistema de información de residuos peligrosos de Canarias (Fase I)	72.000,00	Consejería de Medio Ambiente y Ordenación Territorial
	1.2.2	Solución para la Gestión de la Tramitación Electrónica (SGTE)	150.000,00	Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda
	1.2.2	Servicio de apoyo al seguimiento y control de la calidad del proyecto MAYTE	38.500,00	Consejería de Medio Ambiente y Ordenación Territorial
	1.2.2	Servicio de ampliación funcional del programa MAYTE (Medio Ambiente y Territorio Electrónico) de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación Territorial	290.000,00	Consejería de Medio Ambiente y Ordenación Territorial
	1.2.2	Oficina técnica de proyectos de modernización tecnológica	2.000,00	Consejería de Empleo, Industria y Comercio
	1.2.2	Back-Office para la tramitación de los procedimientos de ayudas y subvenciones	356.544,00	Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentación
1.3 Seguridad técnica y jurídica	1.3.4	Herramienta corporativa de firma electrónica	120.885,00	Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentación
	1.3.4	e_Firma CBSJV	50.000,00	Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda
	1.3.4	Incorporación de firma electrónica en convocatorias públicas	373.000,00	Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes
	1.3.4	La firma electrónica en la nueva administración, más cerca de la ciudadanía	7.000,00	Consejería de Turismo
	1.3.4	Implantación de un sistema de registro electrónico y el establecimiento de sedes electrónicas en la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes.	0,00	Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes
	1.3.4	Sistema de información para el Servicio de Acreditación y Concursos SEAC	90.000,00	Consejería de Sanidad
	1.3.7	Adecuación a la LOPD	5.000,00	Presidencia del Gobierno
	1.3.7	Seguridad informática y LOPD	80.000,00	Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda
	1.3.7	Protocolo actuación informática de la CAGPA	8.155,00	Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentación
	1.3.7	Protección de datos	2.278,50	Consejería de Sanidad
	1.3.7	Establecimiento de políticas y auditorías de seguridad.	6.6574,44	Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad
	1.3.7	Cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos	6.157,00	Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda
	1.3.7	Protección de los datos de carácter personal custodiados en el departamento	30.000,00	Consejería de Turismo
1.4 Sostenibilidad y comunicación	1.4.1	SISPECAN 2.0	1.000.000,00	Consejería de Empleo, Industria y Comercio

	1.4.1	Servicio de ampliación funcional del programa de consulta del Archivo de Planeamiento	70.000,00	Consejería de Medio Ambiente y Ordenación Territorial
	1.4.1	Digitalizar para agilizar	278.800,00	Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda
	1.4.2	Estudio técnico sobre accesibilidad y conservación de la documentación digital en fase archivo.	20.000,00	Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad
	1.4.3	Cent@se	170.000,00	Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda
	1.4.3	Infoempleo SCE	300.000,00	Consejería de Empleo, Industria y Comercio
	1.4.3	Sistema de Integración de Imagen Médica en Telemedicina SIMTel	410.000,00	Consejería de Sanidad
	1.4.3	Mantenimiento de datos del Archivo de Planeamiento	88.000,00	Consejería de Medio Ambiente y Ordenación Territorial
	1.4.3	Píxel EKADE	100.000,00	Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes
	1.4.3	Sistema de Integración de ECG entre Primaria y Especializada (SIEPE)	340.000,00	Consejería de Sanidad
	1.4.3	Adaptación de aplicaciones a la gestión documental	160.700,00	Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes
	1.4.3	Diseño y definición estructura gestor documental	12.232,00	Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentación
	1.4.3	SAUCE Sistema de Atención al Usuario Centralizado	0,00	Consejería de Sanidad
	1.4.5	Implantación de normas de gestión medicamentosa	30.000,00	Consejería de Medio Ambiente y Ordenación Territorial
	1.4.5	Sostenibilidad en la gestión administrativa	18.000,00	Consejería de Turismo
Impacto económico eje:				53.951.758,40



También se encuentra aprobado ya por Orden del Consejero de Presidencia, Justicia y Seguridad de fecha 29 de septiembre de 2009, el **Programa Anual de Acciones para el año 2010** (B.O.C. nº 196, de 6 de octubre de 2009), que incluye todas las propuestas de nuevos proyectos para el año 2010 presentadas por los distintos departamentos agrupadas por Ejes y Consejerías, así como la anualidad correspondiente al 2010 de aquellos proyectos plurianuales incluidos en el Programa Anual de Acciones del año 2009. Dentro del Eje 1, se incluyen los siguientes proyectos y su impacto económico:

PROYECTOS NUEVOS DEL 2010 POR EJES DE ACTUACIÓN

EJE 1: Potenciación de la administración electrónica y mejora de la sostenibilidad				
Programa	Acción	Denominación del proyecto	Impacto económico	Departamento responsable
1.1-Dotar a los órganos administrativos del soporte, la tecnología y las herramientas necesarias para hacer posible el acceso de los ciudadanos a los servicios públicos por medios electrónicos	1.1.1	Nuevas funcionalidades de HyperReg	180.000,00 €	C. Presidencia, Justicia y Seguridad
	1.1.1	Histórico de Actividades Docentes y Académicas (HADAE)	3.000,00 €	C. Sanidad
	1.1.2	Desarrollo de la Administración electrónica	340.000,00 €	C. Presidencia, Justicia y Seguridad
	1.1.3	Implementación de un sistema de datos estadísticos de las Organizaciones de Productores	24.192,00 €	C. Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentación
	1.1.4	Oficina Virtual de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes	0,00 €	C. Educación, Universidades, Cultura y Deportes
	1.1.6	Integración de ECG entre primaria y especializada	0,00 €	C. Sanidad
1.2-Simplificación, racionalización y normalización de procedimientos.	1.2.1	Elaboración del Mapa de Servicios y del Marco de Interoperabilidad del Gobierno de Canarias	90.000,00 €	C. Presidencia, Justicia y Seguridad
	1.2.1	Catálogo de Procedimientos Administrativos: Nuevas funcionalidades	95.239,00 €	C. Presidencia, Justicia y Seguridad
	1.2.1	Manuales de procedimientos de la Dirección General de Transportes	15.000,00 €	C. Obras Públicas y Transporte
	1.2.1	Simplificación de Procedimientos Administrativos y normalización de formularios y documentos de la gestión interna	60.000,00 €	C. Bienestar Social, Juventud y Vivienda
	1.2.1	Simplificación y normalización de procedimientos (fase 2)	175.000,00 €	C. Empleo, Industria y Comercio
	1.2.1	Análisis, propuesta de simplificación y rediseño de los procedimientos de reintegros	24.192,00 €	C. Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentación
	1.2.1	Análisis y propuesta de simplificación de los procedimientos pertenecientes a la familia de "Autorizaciones, licencias y permisos"	60.000,00 €	C. Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentación
	1.2.1	Simplificación, Racionalización y Normalización de los procedimientos del Servicio de Instituciones Financieras.	0,00 €	C. Economía y Hacienda
	1.2.2	Ampliación funcional de sistemas de información medioambientales	90.656,00 €	C. Medio Ambiente y Ordenación Territorial
	1.2.2	Cómo va lo mío	80.000,00 €	C. Bienestar Social, Juventud y Vivienda
	1.2.2	Demandas judiciales mediante el procedimiento de Administración Electrónica	0,00 €	C. Educación, Universidades, Cultura y Deportes
	1.2.2	Ejecución del Plan de sistemas de información y artículos 2010	160.000,00 €	C. Medio Ambiente y Ordenación Territorial
	1.2.2	Gestión electrónica de compras de vestuario.	0,00 €	C. Educación, Universidades, Cultura y Deportes
	1.2.2	Gestión incidencias ALISIOS	0,00 €	C. Educación, Universidades, Cultura y Deportes
	1.2.2	Gestión Telemática del Procedimiento de Clasificación de Empresas.	0,00 €	C. Economía y Hacienda
	1.2.2	Gestión Telemática del Procedimiento de Inscripción del Registro de Contratistas.	0,00 €	C. Economía y Hacienda
	1.2.2	Gestor de Expedientes Electrónicos del Servicio de Instituciones Financieras (GESIF).	73.000,00 €	C. Economía y Hacienda
	1.2.2	La Factura Electrónica en el Transporte Escolar	0,00 €	C. Educación, Universidades, Cultura y Deportes
	1.2.2	La Simplificación en la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes	0,00 €	C. Educación, Universidades, Cultura y Deportes



1.2.2	Órdenes, Resoluciones y Convenios hacia la Gestión Documental	0,00 €	C. Educación, Universidades, Cultura y Deportes
1.2.2	Portal de Tramitación	36.000,00 €	C. Bienestar Social, Juventud y Vivienda
1.2.2	Sistema de Atención al Usuario Centralizado (SAUCE 2ª Fase)	0,00 €	C. Sanidad
1.2.2	Sistema de Gestión General	0,00 €	C. Economía y Hacienda
1.2.2	Sistema de Información de Residuos Peligrosos Fase 2	170.000,00 €	C. Medio Ambiente y Ordenación Territorial
1.2.2	Soporte integral de la explotación electrónica de la información ambiental	200.000,00 €	C. Medio Ambiente y Ordenación Territorial
1.2.2	Back-office de tramitación de la familia de procedimientos de "Autorizaciones, licencias y permisos"	120.000,00 €	C. Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentación
1.2.2	Tramitación telemática de licencias de pesca marítima de recreo	16.128,00 €	C. Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentación
1.2.2	Tramitación telemática de BackOffice del IPDR	24.192,00 €	C. Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentación
1.2.2	Tramitación telemática de BackOffice del IPEP	24.192,00 €	C. Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentación
1.2.2	BackOffice de tramitación de los procedimientos de reintegros	48.384,00 €	C. Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentación
1.2.2	Administración Electrónica de AFMUN (SIGESTEIN)	349.934,00 €	C. Medio Ambiente y Ordenación Territorial
1.2.3	Gestor de Expedientes PLATEA	90.000,00 €	C. Presidencia, Justicia y Seguridad
1.2.3	Implantación de un gestor de expedientes transversal para la Consejería	28.000,00 €	C. Empleo, Industria y Comercio
1.2.3	Gestora datos pacientes en medicina intensiva	1.000.000,00 €	C. Sanidad

1.3- Dotar de seguridad técnica y jurídica al uso de medios electrónicos por parte de los órganos administrativos mediante sistemas de certificación digital (firma electrónica)	1.3.7	Establecimiento de políticas y normativas de seguridad	719.091,90 €	C. Presidencia, Justicia y Seguridad
	1.3.7	Adecuación LOPD	12.000,00 €	C. Medio Ambiente y Ordenación Territorial
	1.3.7	Protección de Datos en la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes	0,00 €	C. Educación, Universidades, Cultura y Deportes
	1.3.8	Manual de Procedimientos en la D. G. de Tributos	0,00 €	C. Economía y Hacienda
1.4- Favorecer la sostenibilidad y la comunicación a través de la digitalización de la gestión documental en la actividad administrativa	1.4.3	Gestión Documental de Justicia	250.000,00 €	C. Presidencia, Justicia y Seguridad
	1.4.3	Digitalización de expedientes en la Consejería de Turismo	28.875,00 €	C. Turismo
	1.4.3	Normalización de Registros de Servicios, Centros y Entidades	8.000,00 €	C. Bienestar Social, Juventud y Vivienda
	1.4.3	Registro de Centros de Dependencias CEDRO	8.000,00 €	C. Sanidad
	1.4.3	Registro de Manifestaciones Anticipadas de Voluntad (REMAV 2ª Fase)	18.504,00 €	C. Sanidad
Impacto económico Eje 1:			4.621.579,90 €	

RESUMEN		
EJE	Departamento	Impacto económico
EJE 1: Potenciación de la administración electrónica y mejora de la sostenibilidad	Presidencia del Gobierno	0,00 €
	C. Presidencia, Justicia y Seguridad	1.764.330,90 €
	C. Economía y Hacienda	73.000,00 €
	C. Obras Públicas y Transporte	15.000,00 €
	C. Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentación	341.380,00 €
	C. Educación, Universidades, Cultura y Deportes	0,00 €
	C. Bienestar Social, Juventud y Vivienda	184.000,00 €
	C. Sanidad	1.029.504,00 €
	C. Medio Ambiente y Ordenación Territorial	982.590,00 €
	C. Empleo, Industria y Comercio	203.000,00 €
	C. Turismo	28.875,00 €
	Impacto económico Eje 1:	



PROYECTOS PLURIANUALES DEL PAA. 2009 POR EJES DE ACTUACIÓN

EJE 1: Potenciación de la administración electrónica y mejora de la sostenibilidad

Programa	Acción	Denominación del proyecto	Impacto económico	Departamento responsable
1.1- Dotar a los órganos administrativos del soporte, la tecnología y las herramientas necesarias para hacer posible el acceso de los ciudadanos a los servicios públicos por medios electrónicos	1.1.1	Oficina de soporte a la plataforma de administración electrónica	476.190,47 €	C. Presidencia, Justicia y Seguridad
	1.1.1	Mejoras al servicio de soporte a la infraestructura tecnológica del Gobierno. Atención al cliente interno.	500.000,00 €	C. Presidencia, Justicia y Seguridad
	1.1.1	Implantación y puesta a disposición de los usuarios de un portal interactivo	12.000,00 €	C. Educación, Universidades, Cultura y Deportes
	1.1.3	Normalización de vocabularios controlados, nomenclaturas y códigos de uso estadístico	95.000,00 €	C. Economía y Hacienda
	1.1.5	Implantación del boletín electrónico	100.000,00 €	C. Presidencia, Justicia y Seguridad
	1.1.6	Sistema de Gestión Integral de Seguridad Canaria	1.500.000,00 €	C. Presidencia, Justicia y Seguridad
	1.1.6	Infraestructura TIC	1.200.000,00 €	C. Presidencia, Justicia y Seguridad
	1.1.6	Centro de Atención usuarios de la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes (CAUCE) para los centros educativos públicos, no universitarios del Gobierno de Canarias	2.680.730,00 €	C. Educación, Universidades, Cultura y Deportes
	1.1.6	Módulo 3ª Fase	10.882.534,20 €	C. Educación, Universidades, Cultura y Deportes
	1.1.6	Servicio de Apoyo a la Técnica de Sistemas	47.487,20 €	C. Medio Ambiente y Ordenación Territorial
1.2- Simplificación, racionalización y normalización de procedimientos.	1.2.1	Encuadre de procedimientos en familias	100.000,00 €	C. Presidencia, Justicia y Seguridad

1.2.1	Aplicación informática UNIFICA para el sistema de información económico-financiero y de infraestructuras y equipamientos de Canarias	300.000,00 €	C. Economía y Hacienda
1.2.1	Creación de protocolos y formularios estandarizados: Avanzando en administración electrónica	120.000,00 €	C. Educación, Universidades, Cultura y Deportes
1.2.1	Expediente Electrónico del Docente	80.000,00 €	C. Educación, Universidades, Cultura y Deportes
1.2.1	Gestión de sustituciones del personal docente no universitario	80.000,00 €	C. Educación, Universidades, Cultura y Deportes
1.2.1	Implantación de los nuevos módulos en M@GIN	1.217.000,00 €	C. Economía y Hacienda
1.2.1	Normalización y protocolos de actuación	40.000,00 €	C. Bienestar Social, Juventud y Vivienda
1.2.1	Portal del Docente y Centro de Atención al Docente	40.000,00 €	C. Educación, Universidades, Cultura y Deportes
1.2.1	Sistema de gestión de la calidad	30.000,00 €	Presidencia del Gobierno
1.2.2	Digitalización de la atención al ciudadano	50.000,00 €	C. Presidencia, Justicia y Seguridad
1.2.2	Implantación de la administración electrónica	90.000,00 €	C. Presidencia, Justicia y Seguridad
1.2.2	Mejora y adaptación de los sistemas de la de-office	90.000,00 €	C. Presidencia, Justicia y Seguridad
1.2.2	ATLANTE: Grabación e indexación en salas de vistas de juzgados	650.000,00 €	C. Presidencia, Justicia y Seguridad
1.2.2	Administración sin soporte papel	47.147,65 €	C. Turismo
1.2.2	Archivo electrónico de documentos	20.000,00 €	Presidencia del Gobierno
1.2.2	CVN-CAN Curriculum vitae normalizado de los investigadores.	60.000,00 €	Presidencia del Gobierno
1.2.2	Elaboración de un plan de sistemas de información verticales	13.000,00 €	C. Medio Ambiente y Ordenación Territorial



	1.2.2	Gestión electrónica de las ayudas y subvenciones	60000,00 €	Presidencia del Gobierno
	1.2.2	Modernización de la gestión del ICCM	30000,00 €	Presidencia del Gobierno
	1.2.2	Plan de administración electrónica	65000,00 €	C. Educación, Universidades, Cultura y Deportes
	1.2.2	Plan de Soporte Funcional a los usuarios del Programa MayTe	156016,00 €	C. Medio Ambiente y Ordenación Territorial
	1.2.2	Servicio de Ampliación Funcional del Programa MAYTe	290000,00 €	C. Medio Ambiente y Ordenación Territorial
	1.2.2	Solución para la Gestión de la Transmisión Electrónica (SGTE)	200000,00 €	C. Bienestar Social, Juventud y Vivienda
1.3- Dotar de seguridad técnica y jurídica al uso de medios electrónicos por parte de los órganos administrativos mediante sistemas de certificación digital (firma electrónica)	1.3.4	e-Firm CBSJV	60000,00 €	C. Bienestar Social, Juventud y Vivienda
	1.3.4	Incorporación firma electrónica convocat. públicas	227000,00 €	C. Educación, Universidades, Cultura y Deportes
	1.3.7	Adecuación a la LOPD	100000,00 €	Presidencia del Gobierno
	1.3.7	Cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD&ev)	0,00 €	C. Bienestar Social, Juventud y Vivienda
1.4- Favorecer la sostenibilidad y la comunicación a través de la digitalización de la gestión documental en la actividad administrativa	1.4.3	Sistema de Integración de imagen Médica en Telenefictria SIB&TEL	240000,00 €	C. Sanidad
	1.4.1	Ampliación Funcional del programa de Consulta Archivo Planeamiento	70000,00 €	C. Medio Ambiente y Ordenación Territorial
	1.4.1	Digitalizar para agilizar	38095,00 €	C. Bienestar Social, Juventud y Vivienda
	1.4.1	SISPECAN 2.0	1.000.000,00 €	C. Empleo, Industria y Comercio
	1.4.2	Estado e implantación del archivo digital	253200,00 €	C. Presidencia, Justicia y Seguridad
	1.4.3	Adaptación de aplicaciones a la gestión documental	105.500,00 €	C. Educación, Universidades, Cultura y Deportes

	1.4.3	Cent@jse	125.000,00 €	C. Bienestar Social, Juventud y Vivienda
	1.4.3	Mantenimiento de datos del Archivo de Planeamiento	92.200,00 €	C. Medio Ambiente y Ordenación Territorial
	1.4.3	Píxel ERADE	100.000,00 €	C. Educación, Universidades, Cultura y Deportes
	1.4.3	Turidata. Gestor de expedientes. Integración con PLATINO	32.334,00 €	C. Turismo
	1.4.5	Implantación de normas de gestión medioambiental	10.000,00 €	C. Medio Ambiente y Ordenación Territorial
Impacto económico Eje 1:				23.845.434,52 €

RESUMEN		
EJE	Departamento	Impacto económico
EJE 1: Potenciación de la administración electrónica y mejora de la sostenibilidad	Presidencia del Gobierno	300.000,00 €
	C. Presidencia, Justicia y Seguridad	5.009.390,47 €
	C. Economía y Hacienda	1.682.000,00 €
	C. Obras Públicas y Transporte	0,00 €
	C. Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentación	0,00 €
	C. Educación, Universidades, Cultura y Deportes	14.392.764,20 €
	C. Bienestar Social, Juventud y Vivienda	463.095,00 €
	C. Sanidad	240.000,00 €
	C. Medio Ambiente y Ordenación Territorial	678.703,20 €

	C. Empleo, Industria y Comercio	1.000.000,00 €
	C. Turismo	79.481,65 €
Impacto económico Eje 1:		23.845.434,52 €



Por otro lado hay que destacar que, dada la actual situación de crisis por la que atraviesa la economía canaria, **ambos Programa Anuales de Acciones de Modernización (2009-2010) han sido aprobado con la condición de que una vez se aprueben los Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Canarias para el año ejercicio correspondiente y previo informe de la Comisión Preparatoria de Asuntos del Gobierno, el Programa Anual de Acciones podrá ser objeto de revisión a efectos de reajustar los proyectos a los créditos aprobados.**

II.- MEDIDAS DE CHOQUE PARA LA SIMPLIFICACIÓN Y REDUCCIÓN DE CARGAS EN LA TRAMITACIÓN ADMINISTRATIVA Y MEJORA DE LA REGULACIÓN.

Ante la actual situación de grave crisis económica que está atravesando la economía canaria, hizo necesario que el Gobierno de Canarias adoptara una serie de medidas de choque que ofrecieran resultados a corto plazo para la simplificación y reducción de cargas en la tramitación administrativa y mejora de la regulación, sobre todo y con carácter de urgencia en aquellos sectores de la economía canaria que tienen una repercusión directa en los ciudadanos y las empresas.

Con esta finalidad el Gobierno de Canarias, en sesión de 16 de septiembre de 2008, adoptó el acuerdo por el que se aprueban las **medidas de choque para la simplificación y reducción de cargas en la tramitación administrativa y mejora de la regulación** (B.O.C. nº 196, de 30 de septiembre de 2008), cuyo **objetivo general** es eliminar las barreras burocráticas con las que se encuentran los ciudadanos a la hora de relacionarse con la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y contribuir a la mejora de la dinamización de la economía canaria, mediante la supresión y reducción de las cargas administrativas con la consiguiente reducción de costes y tiempo y de este modo acercar la Administración al ciudadano, facilitándole el ejercicio de sus derechos con plenas garantías, así como la prestación de unos servicios eficientes y de calidad (toda la información de estas medidas se puede consultar en la página web www.gobiernodecanarias.org/medidasanticrisis).

Como objetivos específicos para la simplificación y reducción de cargas administrativas, se promoverá la reducción del 25% en los plazos de tramitación existentes en la actualidad, de un 25% de los documentos exigidos en cada procedimiento y de la



totalidad de los documentos que debe presentar el ciudadano y que obren en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, salvo que, excepcionalmente, esto no sea posible.

Como criterios y condiciones para abordar el proceso de simplificación y reducción de cargas en la tramitación administrativa y mejora de la regulación se establecen, entre otros, los siguientes:

- Reducción de los trámites administrativos y supresión de los que sean innecesarios.
- Reducción en los plazos de tramitación de los expedientes.
- Reducción de documentación requerida.
- Simplificación y normalización de formularios e impresos.
- Sustitución de procedimientos externos por internos, es decir, impulso a las actuaciones de oficio.
- Interconexión de bases de datos y colaboración con otras administraciones.
- **Potenciación de la tramitación vía telemática.**
- Adaptación normativa y mejora de la regulación.

En el apartado 13.1 "Adaptación Normativa" del acuerdo del Gobierno de Canarias de 16 de septiembre de 2009, se establecía que se elaboraría, para su aprobación por el Gobierno, un Proyecto de Decreto por el que se regule la simplificación y reducción de cargas en la tramitación administrativa y mejora de la regulación y que incluyera las modificaciones normativas derivadas de la ejecución del presente acuerdo.

En ejecución de dicho mandato se aprobó el **Decreto 48/2009, de 28 de abril, por el que se establecen en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias medidas ante la crisis económica y de simplificación administrativa** (B.O.C. nº 89, de 12 de mayo de 2009), cuyo objeto es regular el establecimiento de medidas de simplificación, reducción de cargas en la tramitación administrativa y de racionalización en los procedimientos administrativos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias. En este Decreto ya se recogen medidas expresas dirigidas a la tramitación electrónica de los procedimientos administrativos, estableciendo acciones dirigidas a la



simplificación administrativa y a la sustitución de autorizaciones por declaraciones o comunicaciones previas del interesado, con verificación posterior.

Así y en cumplimiento de la disposición adicional primera del Decreto 48/2009, el Gobierno de Canarias en su sesión del día 14 de septiembre de 2009, aprobó la propuesta de los departamentos para la adaptación de procedimientos administrativos al citado Decreto. En dicho acuerdo se prevé la simplificación de 208 procedimientos administrativos (se adjunta copia del citado acuerdo).

Asimismo, y en ejecución de la disposición adicional segunda del citado Decreto 48/2009, el Gobierno de Canarias en su sesión del día 16 de junio de 2009, aprobó los procedimientos administrativos en los que se aplicará el sistema de comunicación previa de inicio de actividad (se adjunta copia del acuerdo).

Por último, la disposición adicional séptima del Decreto 48/2009, prevé la creación del **Registro General Electrónico**, que garantizará la recepción de solicitudes, escritos, consultas y comunicaciones que se transmitan telemáticamente dirigidos a cualquier órgano u organismo público del ámbito de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, y con el que se dará cumplimiento al mandato contenido en el artículo 24.3 de la Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, en virtud del cual en cada Administración Pública existirá, al menos, un sistema de registros electrónicos suficiente para recibir todo tipo de solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a dicha Administración Pública.

III. ACTUACIONES DE RESPUESTA INMEDIATA.

Las Actuaciones de Respuesta Inmediata implantadas por Orden del Consejero de Presidencia, Justicia y Seguridad de 5 de diciembre de 2008 (B.O.C. nº 247 de 11 de diciembre de 2008), son aquellas en las que la Administración decide, a la vista de la solicitud del ciudadano, dar una respuesta inmediata, sin que sea preciso realizar otro trámite ni obtener informe o cualquier otro tipo de actos intermedios, salvo, en su caso, el pago de una tasa.



Su implantación ha supuesto una importante medida en el proceso de modernización y mejora de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, haciendo realidad la demanda de los ciudadanos de tener una Administración Pública cercana, ágil, que gestione sus peticiones con celeridad y sin obstáculos burocráticos.

Conforme a lo previsto en la mencionada Orden las Actuaciones de Respuesta Inmediata se gestionan en las sedes de la Oficina Canaria de Información y Atención Ciudadana y en las correspondientes unidades gestoras previstas en el anexo de la Orden.

Según los datos que obran en esta Inspección General de Servicios, en las distintas sedes de la **Oficina Canaria de Información y Atención Ciudadana** se han tramitado entre enero y septiembre de 2009 un total de **5.348 actuaciones**, repartidas por Oficinas conforme a lo siguiente:

- OCIAC Las Palmas de Gran Canaria:	2.343
- OCIAC Santa Cruz de Tenerife:	2.668
- OCIAC Santa Cruz de La Palma:	332
- OCIAC La Gomera:	5