



Consejería de Presidencia,  
Justicia y Seguridad  
Inspección General de Servicios

# **PLAN ESTRATÉGICO DE FORMACIÓN 2009-2010.**



## ***ÍNDICE***

- I. INTRODUCCIÓN. LA ESTRATEGIA DE MODERNIZACIÓN DEL GOBIERNO DE CANARIAS.***
- II. OBJETIVOS GENERALES DEL PLAN DE FORMACIÓN.***
- III. FACTORES CLAVES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN.***
- IV. MAPA ESTRATÉGICO DE LA FORMACIÓN.***



## I.- INTRODUCCIÓN. LA ESTRATEGÍA DE MODERNIZACIÓN DEL GOBIERNO DE CANARIAS.

El presente plan de formación, elaborado por la Inspección General de Servicios y la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías en colaboración con el Instituto Canario de Administración Pública, se alinea estratégicamente con el Acuerdo del Gobierno de Canarias de 22 de abril de 2008 (B.O.C. nº 88, de 2 de mayo de 2008), por el que se aprueban las “*Acciones para la Modernización de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias*” como instrumento estratégico transversal que contiene las iniciativas prioritarias para alcanzar niveles mayores de economía, eficacia y eficiencia en la prestación de servicios públicos.

En el citado documento aprobado por el Gobierno de Canarias (en adelante, “Acciones para la Modernización”) se definieron cinco ejes de actuación divididos en diferentes programas que a su vez se desdoblaron en acciones concretas. Los cinco ejes de actuación son los siguientes:

**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.

**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.

**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.

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

**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.

En la exposición de este plan de formación se sigue la metodología del documento “Acciones para la Modernización”, de modo que cada propuesta de formación se encuadra en su correspondiente eje de actuación, programa y acción, fundamentando estratégicamente su oportunidad.



## **II. OBJETIVOS GENERALES DEL PLAN DE FORMACIÓN.**

La misión de este plan de formación es desarrollar la estrategia de modernización del Gobierno de Canarias, expresada en el documento “Acciones para la Modernización”, a través de la mejora de las competencias de los líderes y de los empleados públicos al servicio de las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Canarias en tres áreas estratégicas:

### **1. ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.**

La entrada en vigor de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, supone un punto de inflexión histórico.

Por primera vez se consagra la relación de los ciudadanos con las Administraciones Públicas por medios electrónicos como un derecho y como una obligación correlativa para tales Administraciones, y no como una potestad facultativa tal y como se regulaba en la ley 30/92, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo común.

La prioridad y urgencia de formación en competencias profesionales relacionadas con la e-administración se acentúa uniendo al mandato legal de prestación de servicios electrónicos las características geográficas de Canarias y nuestra necesidad estratégica, a falta de otros recursos, de ser altamente competitivos en capital intelectual.

### **2. ACTUALIZACIÓN Y MEJORA DE LA FUNCIÓN DIRECTIVA Y PREDIRECTIVA.**

El modelo de calidad total de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM), propuesto como referencia para la autoevaluación de nuestra Administración Pública por el Gobierno de Canarias en el documento “Acciones para la Modernización” (acción 2.2.4.), define la excelencia en el liderazgo en su criterio número 1:

*“Los líderes excelentes desarrollan y facilitan la consecución de la misión y la visión, desarrollan los valores y sistemas necesarios para que la organización logre un éxito sostenido y hacen realidad todo ello mediante sus acciones y comportamientos. En periodos de cambio son coherentes con el propósito de la organización; y cuando resulta necesario, son capaces de reorientar la dirección de su organización logrando arrastrar tras ellos al resto de las personas”.*

Tenemos por tanto que facilitar a nuestros líderes actuales y futuros la adquisición de competencias que nos lleven de la tradicional dirección de organizaciones burocráticas orientadas a los procedimientos, al liderazgo estratégico de organizaciones basadas en los



nuevos conceptos de “Nueva Gestión Pública” o “Gerencialismo”, así como del denominado buen gobierno o “Gobernanza”, orientados hacia los resultados y los ciudadanos.

### **3. HERRAMIENTAS Y SISTEMAS DE CALIDAD Y DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO.**

La implantación de un sistema de autoevaluación basado en un modelo de gestión de la calidad total es la estrategia que ha seguido y sigue la mayoría del sector público europeo para acometer procesos de modernización. Proporciona, entre otras, las siguientes ventajas:

- Un planteamiento estructurado y basado en datos que permite identificar y evaluar los puntos fuertes y débiles de la organización y medir su progreso periódicamente.
- Un medio para dar coherencia a la dirección y consenso sobre aquello que es preciso hacer para mejorar.
- Un medio para generar entusiasmo entre los trabajadores de la organización, involucrándolos en los procesos de mejora.
- Oportunidades para el aprendizaje a través de compartir buenas prácticas entre diferentes áreas de una organización y entre distintas organizaciones.
- Integrar las iniciativas de mejora en el día a día de la organización.

En definitiva, los sistemas de autoevaluación de la calidad son potentes marcos de actuación centrados en evaluar el rendimiento de la gestión y en identificar áreas de mejora, siendo su meta final el contribuir al buen gobierno.

El documento “Acciones para la Modernización” marca como referencia el modelo **EFQM**, indicado para la autoevaluación de unidades administrativas que hayan alcanzado un cierto nivel de madurez organizacional y de experiencia en gestión de calidad. Se recomienda comenzar por el nivel que la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad denomina “Compromiso con la Excelencia”, destinado a aquellas organizaciones que inician su andadura hacia la Excelencia.

También se va a proponer aquí la formación en el modelo CAF, que es una adaptación al sector público del modelo EFQM y del modelo de Speyer, realizada por el Grupo de Servicios Públicos Innovadores, que tiene la ventaja de estar siendo utilizado como herramienta de autoevaluación por departamentos de la Administración General del Estado y por multitud de organizaciones públicas de la Unión Europea.

Respecto a las herramientas propias de la **GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO** podemos decir que la herramienta fundamental, aquella que está avalada por la gran cantidad de organizaciones públicas que la han puesto en marcha exitosamente, es el denominado



**“Cuadro de Mando Integral” (CMI)**, que está recogido expresamente en el eje de actuación número 4 del documento “Acciones para la modernización”, programa 4.2. “Mejoras organizativas”, acción 4.2.8. “Elaborar estudios para la implantación de cuadros de mandos integrales...que favorezcan la toma de decisiones en los diferentes centros directivos”.

El CMI es un modelo de gestión que ayuda a las organizaciones a transformar la estrategia en objetivos operativos, que a la vez constituyen las guías para la obtención de resultados y de comportamientos estratégicos alineando las personas claves de la organización. Es un sistema de gestión estratégica que permite:

- Traducir la estrategia a términos operativos.
- Alinear la organización con la estrategia.
- Conseguir que la estrategia sea el trabajo de todo el mundo.
- Hacer de la estrategia un proceso continuo.
- Movilizar el cambio mediante el liderazgo de los directivos.



### **III. FACTORES CLAVE PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN.**

#### **1. HORARIO DE LA FORMACIÓN.**

La importancia del Acuerdo estratégico del Gobierno de Canarias para modernizar las administraciones públicas canarias exige que los programas formativos que lo desarrollen sean obligatorios para los empleados públicos, y por lo tanto, se realicen en horario de trabajo. Así se establece por otro lado en el Estatuto Básico del Empleado Público en su artículo 14, letra “g”, que dispone que los empleados públicos tendrán derecho “a la formación continua y a la actualización permanente de sus conocimientos y capacidades profesionales, preferentemente en horario laboral”. En este sentido en el Anexo I se recogen las acciones formativas que deben ser obligatorias al estar vinculadas a las Acciones para la Modernización de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y en el Anexo II se recoge el catálogo de acciones formativas en materia de modernización de las Administraciones Públicas, cuya organización se hará a través de los sistemas propios del Instituto Canario de Administración Pública.

#### **2. IDENTIFICACIÓN Y FORMACIÓN DE LAS PERSONAS CLAVE DE CADA DEPARTAMENTO.**

La formación para la modernización será ineficaz si no se alinea estratégicamente a las personas claves de la organización que deben recibir la formación, sin perjuicio de que haya acciones formativas de concienciación y de introducción de nuevos valores culturales dirigidas a todos los empleados.

**Es fundamental por tanto que las Secretarías Generales Técnicas identifiquen a los empleados públicos que deben formarse obligatoriamente en cada acción formativa.**

#### **3. PUBLICACIONES Y PUBLICIDAD.**

Las acciones de formación que formen parte de este plan estratégico se publicarán y publicitarán por los centros de formación públicos con el siguiente enunciado:

*“ACCIONES PARA LA MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANARIAS. Aula de la Oficina de Modernización Administrativa”, o con otro similar que resalte el esfuerzo del Gobierno de Canarias por cumplir los objetivos del plan de modernización en materia de formación.*



#### **4. AULA PERMANENTE DE FIRMA ELECTRÓNICA.**

Se propone para el año 2009 la creación del “Aula Permanente de Firma Electrónica”, cuyo objetivo será el de asegurar la posesión y el manejo de la Firma Electrónica de todos los Altos Cargos y de todos los empleados públicos que tengan que firmar cualquier acto administrativo de cualquier procedimiento. Quedarán exentos de la realización del curso aquellos empleados públicos que acrediten, mediante comunicación firmada electrónicamente a la Inspección General de Servicios o a su Secretaría General Técnica, estar ya en posesión de un certificado de firma electrónica.

#### **5. FORMACIÓN PARA DIRECTIVOS PÚBLICOS.**

En la formación para directivos hay que distinguir entre: la Alta Dirección, comprendida por Consejeros, Viceconsejeros, Secretarios Generales Técnicos y Directores Generales u órganos equivalentes, y en el caso de las corporaciones locales, Alcaldes, Tenientes de Alcalde, Concejales y Directores Generales que establece la Ley 57/2003, de medidas para la modernización del gobierno local.

La formación para esta Alta Dirección será de módulos formativos monográficos de corta duración (cápsulas formativas), de 4 a 6 horas, en la que los altos directivos adquieran una perspectiva general de contenidos esenciales para la modernización.

Por otro lado está la formación para los directivos públicos que pertenecen en sentido estricto a la función pública: Subdirecciones Generales, Jefaturas de Servicio, de Sección, y el personal que pueda desempeñarlas en el futuro. En este caso es necesaria una formación integral en los paradigmas y herramientas de la “Nueva Gestión Pública” que permita alcanzar los objetivos de modernización.



## IV. MAPA ESTRATÉGICO DE LA FORMACIÓN.

En este mapa estratégico de formación se incluyen todas las acciones formativas que responden a los distintos ejes de actuación a fin de que se pueda observar la dimensión real de este proyecto. Por el contrario, en los anexos I y II que se presentan más adelante sólo se recogen las acciones formativas que se pretende realizar en este año 2009.

### **A) EJE DE ACTUACIÓN N° 1: Potenciación de la administración electrónica y mejora de la sostenibilidad.**

- **Programa 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. Acciones 1.1.1: Puesta en marcha de la Plataforma de interoperabilidad (proyecto PLATINO) como infraestructura necesaria para hacer posible el ejercicio del derecho de los ciudadanos para relacionarse con nuestra Administración Pública. 1.1.2: Oficina de Soporte a la Administración Electrónica como elemento encargado del estudio, análisis y soporte a los diferentes centros directivos del Gobierno para la integración de sus aplicaciones al proyecto PLATINO. 1.1.5: Potenciar el sistema de licitación y contratación automática como herramienta de contratación telemática. 1.1.6: Favorecer la renovación, ampliación o mejora de las actuales infraestructuras de telecomunicación y sistemas que garanticen el mejor acceso y con la mayor calidad a los servicios basados en administración electrónica.*

*Actividad formativa: “Platino para desarrolladores”*

*Actividad formativa: “Edición y publicación de páginas web en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias”.*

*Actividad formativa: “Web 2.0 – nuevas herramientas para la gestión del conocimiento.”*

*Actividad formativa: “Gestor de contenidos “ALFRESCO”*

*Actividad formativa: “Diseño de formularios web”*

*Actividad formativa: “Tecnología de portales de código abierto basados en Java.”*

*Actividad formativa: “Introducción a JAVA”*

*Actividad formativa: “JAVA avanzado”*



*Actividad formativa: “Programación con ECLIPSE”*

*Actividad formativa: “Tecnologías Java para el manejo de documentos XML”*

*Actividad formativa: “Accesibilidad en el diseño páginas web”*

*Actividad formativa: “Lenguaje Unificado de Modelado de Datos (UML)”*

*Actividad formativa: “Implantación de SOA: Servicios web”*

*Actividad formativa: “Desarrollo de aplicaciones Web con Hibernate”*

*Actividad formativa: “Perfil del contratante” Nivel usuario”*

*Actividad formativa: “Ofimática con OpenOffice (Nivel Básico)”*

*Actividad formativa: “Ofimática con OpenOffice (nivel Avanzado)”*

- **Programa 1.2.:** Simplificación, racionalización y normalización de procedimientos. **Acción 1.2.1.:** Simplificar, racionalizar y normalizar los procedimientos administrativos...acometiendo la elaboración de manuales de procedimientos.

*Actividad formativa: “Taller de simplificación, normalización y racionalización de procedimientos”*

- **Programa 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). **Acciones 1.3.6.:** Desarrollar un programa de formación específico para facilitar el manejo de la firma electrónica. **1.3.7.:** Impulsar los proyectos que favorezcan la adaptación continua a la Ley Orgánica de Protección de Datos y revisión del documento de seguridad. **1.3.8.:** Fomentar el acceso a la información administrativa por medios electrónicos con las oportunas medidas de seguridad.

*Actividad formativa: “Jornadas sobre la Administración Electrónica en la Comunidad Autónoma de Canarias”.*

*Actividad formativa: “Ley 11/2007, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos. El procedimiento administrativo electrónico”.*



*Actividad formativa: “La firma electrónica”.*

*Actividad formativa: “El Modelo Español de Protección de Datos”.*

*Actividad formativa: “Introducción y concienciación en seguridad de las TIC”*

*Actividad formativa: “Gestión de la seguridad en las TIC”.*

*Actividad formativa: “Auditoria de Sistemas de Información*

*Actividad formativa: “Análisis y gestión de riesgos de los sistemas de información”.*

*Actividad formativa: “Seguridad en las TIC – Entornos Windows”*

*Actividad formativa: “Seguridad en las TIC – Entornos UNIX”.*

*Actividad formativa: “Seguridad en las TIC – Bases de datos”.*

*Actividad formativa: “Seguridad en las TIC –Infraestructura de red”.*

*Actividad formativa: “Seguridad en las TIC –Redes inalámbricas*

*Actividad formativa: “Seguridad en las TIC –Seguridad Internet/Intranet”*

- **Programa 1.4.:** Favorecer la sostenibilidad y la comunicación a través de la digitalización de la gestión documental en la actividad administrativa. **Acciones 1.4.1. y 1.4.2.:** Incentivar la preferencia por la generación y conversión de los documentos administrativos al soporte digital, reduciendo el papel a los supuestos imprescindibles. Garantizar la accesibilidad presente y futura a los documentos generados y almacenados en soporte digital, estableciendo los criterios de conservación en el Archivo General de la administración pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

*Actividad formativa: “La Gestión de Documentos Electrónicos. El Expediente Electrónico”.*

## **B) EJE DE ACTUACIÓN Nº 2: Administración Pública más cercana al Ciudadano.**



- **Programa 2.1.:** Consolidar el Servicio de Información y Atención Ciudadana (SIAC).

*Actividad formativa:* “El Servicio de Información y Atención Ciudadana”.

*Acción formativa:* “Claves para una Atención de Calidad al Ciudadano”.

*Acción formativa:* “Información y atención de calidad a personas con discapacidad”

*Actividad formativa:* “Idiomas: Inglés orientado a la Atención de Calidad al Ciudadano”.

- **Programa 2.2.:** La calidad al servicio del ciudadano. **Acciones 2.2.1 y 2.2.4:** Continuar con la elaboración, aprobación e implantación de cartas de servicio (...). Impulsar en todos los departamentos y sus organismos públicos la autoevaluación de la calidad de sus prestaciones o servicios (...), teniendo como referencia el modelo de Calidad Total de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM).

*Actividad formativa:* “Elaboración, Evaluación y Certificación de Cartas de Servicios”.

*Actividad formativa:* “Iniciando el camino hacia la Excelencia en la Gestión Pública: El Modelo de Evaluación, Mejora y Aprendizaje (EVAM).”

*Actividad formativa:* “Compromiso con la Excelencia: el modelo EFQM”.

*Actividad formativa:* “Curso básico de Herramientas y metodologías de gestión de la calidad y mejora continua: el Análisis DAFO”.

### **C) EJE DE ACTUACIÓN N° 3: El empleado público como dinamizador del cambio.**

- **Programa 3.1.:** Formación del empleado público. **Acción 3.1.1<sup>1</sup>:** Establecer y desarrollar un plan de formación en materia de calidad, información y atención ciudadana, modernización de las Administraciones Públicas y administración

<sup>1</sup> La acción 3.1.1. está desagregada en este documento en sus correspondientes ejes, programas y acciones estratégicas. Por tanto en este apartado se detallan sólo las acciones formativas destinadas a directivos públicos.



electrónica. **Acción 3.1.2.:** Establecer y desarrollar un programa de formación para directivos públicos.

### **1. SESIONES FORMATIVAS PARA LA ALTA DIRECCIÓN:**

- *Los Paradigmas de la Moderna Gestión Pública o Gerencialismo.*
- *Evaluación de Políticas Públicas.*
- *Dirección Estratégica en las Administraciones Públicas.*
- *Liderazgo.*
- *El Cuadro de Mando integral.*
- *Sistemas de Gestión de la Calidad y Mejora Continua (introducción al EFQM).*
- *Planificación y Dirección de reuniones.*
- *Comunicaciones eficaces.*

### **2. PROGRAMA PARA DIRECTIVOS PÚBLICOS:**

#### ***Curso Superior de Dirección y Gestión de Organizaciones Públicas.***

Destinado prioritariamente a Jefaturas de Servicio, Sección y puestos de trabajo con responsabilidad equivalente, y a técnicos de los subgrupos A1 y A2 y personal laboral equivalente de las administraciones públicas canarias.

#### **Contenidos:**

- 1. Análisis y Evaluación de Políticas Públicas.*
- 2. Dirección y Planificación Estratégica.*
- 3. Sistemas de Gestión de la Calidad: modelos EVAM, CAF Y EFQM.*
- 4. Herramientas de Gestión del Conocimiento: el cuadro de mando integral.*



5. *Administración Electrónica.*

6. *Los Recursos Humanos como activo estratégico.*

7. *Liderazgo y Habilidades Directivas.*

**D) EJE DE ACTUACIÓN N° 5: Cooperación y coordinación con las Administraciones Públicas y promoción exterior.**

- **Programa 5.2.** Soporte tecnológico y administración electrónica de las Administraciones Públicas Canarias. **Acción 5.2.9.** Formación de los empleados públicos de las Entidades Locales Canarias en materia de administración electrónica.

*Actividad formativa: “Jornadas sobre la Administración Electrónica en la Comunidad Autónoma de Canarias”.*

*Actividad formativa: “La Ley 11/2007, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos. El procedimiento administrativo electrónico”.*

*Actividad formativa: “La firma electrónica”.*

*Actividad formativa: “El Modelo Español de Protección de Datos”.*



## **ANEXO I**

**PLAN 2009 DE ACCIONES FORMATIVAS  
OBLIGATORIAS PARA LA MODERNIZACIÓN  
DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA  
COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANARIAS.**



## **1. DIRECTRICES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE FORMACIÓN OBLIGATORIO DEL AÑO 2009.**

Las acciones de formación comprendidas en este anexo I se implementarán de acuerdo a las siguientes directrices:

1.1. Las acciones de formación deberán realizarse obligatoriamente por los empleados públicos y se realizarán en su totalidad en horario laboral.

1.2. Las Secretarías Generales Técnicas designarán a los participantes en cada acción formativa.

1.3. El listado de participantes de cada acción formativa se enviará al ICAP ANTES DEL 9 DE MARZO DE 2009.

1.4. El ICAP procederá a comunicar a las personas designadas, respetando el orden establecido por las Secretarías Generales Técnicas, que han sido admitidas al curso correspondiente.

1.5. Acciones mínimas a desarrollar por cada centro directivo:

### **A) INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS:**

- Elaborar e impulsar, en colaboración con el Instituto Canario de Administración Pública y la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías, el plan de acciones formativas obligatorio en horario laboral.
- Apoyar e impulsar la elaboración de los listados de participantes por acción formativa por las Secretarías Generales Técnicas.
- Realizar el seguimiento y la evaluación del proyecto y asegurar la coordinación de los departamentos implicados.

### **B) SECRETARÍAS GENERALES TÉCNICAS:**

- Las Secretarías Generales Técnicas designarán a los participantes en cada acción formativa siguiendo el perfil de destinatarios de cada actividad de formación.



- Así mismo, elaborarán un listado por acción formativa y desagregado por provincia en orden de prioridad que irá acompañado de las fichas de datos de los integrantes de ese listado (Véase modelo de Ficha de Datos en el Anexo 3).

- A continuación comunicarán por escrito a los empleados comprendidos en los listados la obligatoriedad de asistir a las acciones de formación que le corresponda a cada uno de acuerdo a sus funciones y competencias, cuando sean convocados por el Instituto Canario de Administración Pública

- Las Secretarías Generales Técnicas encomendarán a los Jefes de servicio de personal las funciones necesarias para garantizar que el proceso selectivo que han de realizar sea lo más adecuado posible a los objetivos que persigue este plan, así como para asegurar una comunicación fluida y eficaz con el Instituto Canario de Administración Pública al objeto de optimizar la gestión de cada una de las acciones formativas.

- Los Jefes de Servicio de personal y los responsables de modernización de cada consejería se coordinarán al efecto.

- Remitir al ICAP los listados de cada acción formativa antes del 9 de marzo de 2009.
- Para la formación “in company” (en el puesto de trabajo), habilitar un espacio físico en cada departamento apto para la celebración de la acción formativa.

### C) INSTITUTO CANARIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA:

- Convocar a los alumnos de cada acción formativa siguiendo la prioridad establecida por las Secretarías Generales Técnicas para cada acción. Los comunicados de admisión deberán hacer mención al carácter obligatorio de estas acciones formativas.

- Ejecutar y evaluar las acciones formativas.
- Evaluar el proyecto y proponer las medidas de mejora oportunas.
- Emitir los oportunos certificados.



## **2. CATÁLOGO DE ACCIONES FORMATIVAS OBLIGATORIAS PARA EL AÑO 2009.**

1. *Actividad formativa: “Seminario sobre Administración Electrónica”.*
2. *Actividad formativa: “La firma electrónica”.*
3. *Actividad formativa: “Simplificación, normalización y racionalización de procedimientos”.*
4. *Actividad formativa: “Claves para una Atención de Calidad al Ciudadano”.*
5. *Actividad formativa: “La Gestión de Documentos Electrónicos. El Expediente Electrónico”.*
6. *Actividad formativa: “Platino como herramienta de Administración Electrónica”*
7. *Actividad formativa: “Edición y publicación de páginas web en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias”.*
8. *Actividad formativa: “Web 2.0 – nuevas herramientas para la gestión del conocimiento.”*
9. *Actividad formativa: “Gestor de contenidos “ALFRESCO”*
10. *Actividad formativa: “Introducción y concienciación en seguridad de las TIC”*
11. *Actividad formativa: “Análisis y gestión de riesgos de los sistemas de información”.*



## **2.1. Actividad formativa:** “Seminario sobre Administración Electrónica”.

### **Objetivos:**

Fomentar la implicación de los empleados públicos en los proyectos de implantación de la administración electrónica en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

### **Destinatarios:**

Preferentemente Jefes de Servicio y Sección, o personal laboral equivalente. Responsables de modernización de los departamentos y organismos autónomos de la Comunidad Autónoma de Canarias.

### **Duración:**

6 horas.

### **Horario:**

De 9 a 15.00 horas.

### **Contenido:**

- Retos de la e-administración. Introducción a la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.
- La gestión de los documentos electrónicos administrativos.
- La plataforma de interoperabilidad para la administración electrónica (PLATINO)

### **Ediciones:**

8 ediciones, cuatro por provincia.

### **Profesorado:**

Personal de la Inspección General de Servicios y de la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías.



## **2.2. Actividad formativa: “La firma electrónica”.**

### **Objetivo general:**

Que todos los empleados públicos puedan disponer del certificado digital de firma electrónica de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre en un plazo de tres años y conozcan los distintos tipos de certificados digitales existentes.

### **Objetivo específico:**

Al finalizar la acción formativa los alumnos serán capaces de firmar documentos electrónicamente con las medidas de seguridad adecuadas y con conocimiento del nuevo marco jurídico establecido en la Ley 11/2007, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

### **Destinatarios:**

Además de los Altos Cargos, el personal de la administración pública de la Comunidad Autónoma de Canarias. La selección de los alumnos por parte de las Secretarías Generales Técnicas se realizará de acuerdo con la siguiente prioridad:

- 1º. Jefaturas de Servicio y de Sección.
- 2º. Habilitados y Jefaturas de Negociado.
- 3º: Resto empleados públicos.

Todo ello vinculado a los departamentos que ya estén realizando trámites electrónicamente.

### **Duración:**

10 horas.

### **Horario:**

2 mañanas, de 8.00 a 15.00 horas.

### **Contenidos:**

- Legislación vigente en materia de firma electrónica.
- Introducción a la criptografía.



- Tipos de firma electrónica.
- Verificación de la firma.
- Autoridades de certificación.
- Clases de certificados electrónicos.
- Sellos y marcas de tiempo.
- Medidas de seguridad.
- Obtención del certificado digital de firma electrónica.
- El DNI electrónico.

**Ediciones:** una por semana y provincia.

**Profesorado:**

Personal Informático del Gobierno de Canarias. Base de profesores del ICAP.



**2.3. Actividad formativa:** *“Simplificación, normalización y racionalización de procedimientos”.*

**Objetivo general:**

Que en cada departamento exista un equipo formado capaz de simplificar y racionalizar procesos de trabajo y de elaborar un manual de procedimientos.

**Objetivo específico:**

Al finalizar la acción formativa los alumnos serán capaces de simplificar y racionalizar procedimientos y sabrán elaborar un manual de procedimientos.

**Destinatarios:**

Personal de las Administraciones Públicas Canarias cuyas funciones estén o puedan estar directa o indirectamente relacionadas con la mejora de la organización administrativa y la racionalización y simplificación de procesos.

**Duración:**

30 horas.

**Modalidad:**

Presencial obligatoria.

**Horario:**

A determinar

**Contenido:**

- El objeto del proceso de racionalización: El procedimiento administrativo.
- El proceso de racionalización. El equipo de racionalización. Etapas del proceso (obtención de información, análisis, diagnóstico y rediseño).
- Materias (organización, normativa, circuito y documentos).
- Resultado del proceso: El manual de procedimientos. Finalidad y objetivos.
- Obtención de la información. Rasgos generales. Contenidos de la información.



- Técnicas de obtención: Cuestionario, entrevista y soporte documental.
- Análisis (I). Análisis normativo. Análisis organizativo-elaboración del organigrama. Análisis del circuito-técnicas de diagramación.
- Análisis (II). Análisis de tiempos: tiempo real, tiempo efectivo, tiempo burocrático.
- Análisis documental-fundamento, tipos, técnicas.
- Diagnóstico. Herramientas del diagnóstico. Contenidos. Documento de diagnóstico.
- Rediseño del procedimiento. El manual. Manual de tramitación. Catálogo de documentos. Información al interesado. Implantación y revisión.

**Ediciones:** 6, tres por provincia

**Profesorado:**

A determinar. Base de datos ICAP. Personal de la IGS.



#### **2.4. Actividad formativa:** “Claves para una Atención de Calidad al Ciudadano”.

##### **Objetivos:**

Dotar a los alumnos de los conocimientos y habilidades necesarias para prestar un servicio de calidad en la atención al ciudadano.

##### **Destinatarios:**

Prioritariamente, el personal adscrito a la Oficina Canaria de Información y Atención al Ciudadano y al resto de unidades de información y atención ciudadana (PIAC y Oficinas de Información Especializada). En segundo lugar, el personal de las sedes de la Oficina Canaria de Información y Atención Ciudadana en los Cabildos Insulares y el personal adscrito a la Red de Oficinas integradas de Atención al Ciudadano (Red 060) .

##### **Duración:**

15 horas.

##### **Horario:**

De 9 a 14 horas.

##### **Contenido:**

- Introducción a la calidad en la atención al ciudadano.
- La comunicación como clave de calidad de servicio.
- La comunicación no verbal y distancia de intervención.
- La asertividad.
- Escucha activa.
- Las barreras en al comunicación.

**Ediciones:** 9, dos en cada isla capitalina y una en las islas no capitalinas.

**Profesorado:** Base datos ICAP.



**2.5. Actividad formativa:** *“La Gestión de Documentos Electrónicos. El Expediente Electrónico”*.

**Objetivos:** Dominar la normativa vigente para la creación y administración de documentos por medio de herramientas de gestión electrónicas. Concienciar acerca de la función del archivo en un modelo de administración electrónica.

**Destinatarios:** Personal de las Administraciones Públicas Canarias.

**Duración:** 20 horas.

**Contenido:**

- La importancia del archivo en un sistema de administración electrónica.
- Valor legal de los documentos electrónicos.
- El documento electrónico: estándares para su creación.
- La normalización como principio básico del sistema de gestión de documentos electrónicos. Los entes normalizadores: ISO y AENOR.
- Normas sobre gestión de documentos y metadatos.
- El proceso continuo en los archivos de documentos electrónicos: creación y captura, almacenamiento y conservación, descripción y acceso, integración de entornos de gestión.

**Profesorado:** a determinar



## **2.6. Actividad formativa:** “*Platino como herramienta de Administración Electrónica*”

### **Objetivo:**

Dominar el consumo de los servicios de la plataforma Platino.

### **Destinatarios:**

Jefes de servicio de informática. Directores de proyecto. Analistas.

### **Duración:**

20 horas

### **Horario:**

De lunes a jueves de 9:00 a 14:00

### **Contenido:**

- Servicio de Firma y Sello de tiempo*
- Servicio de Registro electrónico de entrada y salida*
- Servicio de Gestión del Repositorio de documentos electrónicos*
- Servicio de Base de datos de Terceros*
- Servicio de Base de datos de Organización*
- Servicio de Base de datos de procedimientos*
- Servicio de Notificaciones electrónicas*
- Servicio Pasarela de Pagos*
- Servicio de Soporte a la tramitación*
- Servicio de Formularios electrónicos*
- Servicio de Mensajes a móviles y correo electrónico*

**Ediciones:** 4, dos por provincia.

### **Profesorado:**

Personal de la DG de Telecomunicaciones y NT y personal de la empresa adjudicataria de la Oficina Técnica de Platino.



**2.7. Actividad formativa:** “Edición y publicación de páginas web en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias”.

**Objetivos:**

Facilitar los conocimientos necesarios en materia de edición y publicación de páginas web y difundir la normativa corporativa que regula esta materia.

**Destinatarios:**

Jefes de servicio de informática. Directores de proyecto. Analistas.

**Duración:**

20 Horas

**Horario:** de lunes a jueves de 09:00 a 14:00 horas.

**Contenido:**

1. *Introducción*
2. *Estilo de redacción*
3. *Fundamentos del diseño*
  - a. *Estructura básica de las páginas*
  - b. *Diseño Estructura Contenidos*
  - c. *Diseño Estructura Navegación*
4. *Tipografía*
5. *Multimedia*
6. *Accesibilidad*
7. *Herramientas*
8. *Servicios web de aplicativos horizontales*

**Ediciones:** 2, una por provincia

**Profesorado:**

A determinar



**2.8. Actividad formativa:** “Web 2.0 – nuevas herramientas para la gestión del conocimiento.”

**Objetivos:**

Estudio de los conceptos, filosofía y tecnologías emergentes de la web 2.0 con especial atención a las técnicas de definición de metadatos, web semántica e intercambio de información.

**Destinatarios:**

Responsables de páginas web, intranets, y/o técnicos que desarrollen su trabajo profesional en el campo de la publicación de contenidos.

**Duración:**

20 Horas

**Horario:** de lunes a jueves de 09:00 a 14:00 horas

**Contenido:**

1. *Fundamentos básicos de la información y la comunicación*
2. *Conceptos, Filosofía, Tendencias y Tecnología de la WEB 2.0*
  - a. *Colaboración y compartición: wikis*
  - b. *Virtualización de datos y aplicaciones*
  - c. *Sindicación de contenidos (XML, RSS y RSS PODCAST)*
  - d. *Multimedia: VoIP, PODCAST, STREAMING, JABBER*
3. *Estudio del funcionamiento de los buscadores web.*
  - a. *Arquitectura de los buscadores*
  - b. *Metadatos en la web*
  - c. *Buscadores Avanzados*
  - d. *Posicionamiento web: técnicas y contratécnicas.*
4. *La WEB Semántica*
  - a. *URI/URL, UNICODE*
  - b. *XML, XML SCHEMA, NAMESPACES*
  - c. *RDF/RDF SCHEMA*
  - d. *ONTOLOGIAS: Dublín Core, DOAP, FOAF*

**Ediciones:** 2, una por provincia.

**Profesorado:** a determinar.



### **2.9. Actividad formativa:** “Gestor de contenidos “ALFRESCO”

**Objetivos:** Proporcionar conocimientos sobre las posibilidades del gestor para la construcción de sitios web.

**Destinatarios:** Personal informático que deseen poner en funcionamiento un sitio web utilizando el gestor de contenidos de ALFRESCO.

**Duración:** 20 horas

**Horario:** de lunes a jueves de 09:00 a 14:00 horas

#### **Contenido:**

1. Creación de formularios y plantillas para la administración de los elementos del sitio.
2. Conversión de contenidos estáticos a documentos XML compatibles con los formularios y plantillas.
3. Publicación de contenidos programada y caducidad de contenidos.
4. Creación y modificación de contenidos usando formularios y plantillas.
5. Previsualización de contenidos: copia de trabajo del usuario y copia general.
6. Publicación de contenidos al servidor de páginas web (apache).
7. Subida de contenidos vía FTP y control de acceso.
8. Consumo de servicios web.
9. Disponibilidad de contenidos estáticos cuando el servidor Tomcat cae.

**Ediciones:** 2, una por provincia

**Profesorado:** a determinar



### **2.10. Actividad formativa:** *“Introducción y concienciación en seguridad de las TIC”*

**Objetivos:** Proporcionar los conocimientos necesarios para conseguir una mentalización y concienciación adecuada en la seguridad de los sistemas de información y las amenazas y vulnerabilidades que representan las nuevas tecnologías.

**Destinatarios:** Personal informático de los grupos I, II y III.

**Duración:** 40 horas (20 presenciales y 20 on-line)

**Horario:** de mañana y on-line

**Contenido:**

1. Políticas de seguridad de las TIC
2. Procedimientos de seguridad de las TIC
3. Medidas técnicas de seguridad de las TIC
4. Introducción a la Criptología
5. Introducción a la amenaza
6. Seguridad Criptológica

**Ediciones:** 2, uno por provincia.

**Profesorado:** a determinar. Empresa S21 sec.



**2.11. Actividad formativa:** “Análisis y gestión de riesgos de los sistemas de información”.

**Objetivo:** Proporcionar los conocimientos necesarios para el análisis y la gestión de riesgos de un Sistema de las TIC.

Familiarizar con el uso de la herramienta PILAR y con el análisis de riesgos formal siguiendo la metodología MAGERIT.

Proporcionar los conocimientos y habilidades necesarias para decidir las tecnologías, estrategias y herramientas necesarias para verificar la seguridad, así como para verificar y corregir los procesos e implementaciones.

**Destinatarios:** Personal informático de los grupos I, II y III.

**Duración:** 40 horas (20 presenciales y 20 on-line)

**Horario:** de mañana y on-line

**Contenido:**

1. El Análisis y Gestión de Riesgos en la gestión global de la SSI.
2. Estructura, contenido y uso de las Guías.
3. El modelo MAGERIT.
4. Herramienta PILAR.
5. Referencias legales y técnicas y Magerit.
6. Adaptación del método a las situaciones prácticas.
7. Inspecciones STIC

**Ediciones:** 2, uno por provincia.

**Profesorado:** a determinar. Empresa S21 sec.



## **ANEXO II**

# **CATÁLOGO 2009 DE ACCIONES FORMATIVAS VOLUNTARIAS PARA LA MODERNIZACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS CANARIAS.**



**Actividad formativa:** *“La Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos. El procedimiento administrativo electrónico”.*

**Objetivos:** Al finalizar la acción formativa los alumnos tendrán una visión general del contenido de la nueva ley de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos y de las herramientas necesarias para hacerla efectiva. Fomentar la implantación de la administración electrónica.

**Destinatarios:** Personal de las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Canarias.

**Duración:** 12 horas.

**Horario:** a determinar.

**Contenido:**

- Introducción a la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. La utilización de medios electrónicos en las distintas fases del procedimiento administrativo.

- La gestión de los documentos electrónicos administrativos.

- La plataforma de interoperabilidad para la administración electrónica (PLATINO)

**Ediciones:** 4, dos por provincia.

**Profesorado:** Personal de la Inspección General de Servicios y de la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías con responsabilidad en esta materia.



**Actividad formativa:** “El Modelo Español de Protección de Datos”.

**Objetivos:** Al finalizar la acción formativa los alumnos sabrán adaptar los procedimientos a la Ley Orgánica de Protección de Datos.

**Destinatarios:** Personal de las Administraciones Públicas Canarias.

**Duración:** 12 horas.

**Horario:** a determinar.

**Contenido:**

Conceptos fundamentales. Principios y derechos.

Inscripción de ficheros.

Problemática de las comunicaciones de datos a terceros.

El documento de seguridad.

La auditoría de seguridad.

**Ediciones:** 4, dos por provincia.

**Profesorado:** A determinar. Base datos del ICAP.



*Actividad formativa: “Información y atención ciudadana a persona con discapacidad”.*

**Objetivos:** Introducir pautas de comportamiento en la actuación del personal de la Administración Pública en sus relaciones con los ciudadanos con discapacidad.

**Destinatarios:** Personal de las unidades de información y atención ciudadana de las Administraciones Públicas Canarias.

**Duración:** 25 horas

**Horario:** a determinar

**Contenido:**

- La atención al público: información telefónica, presencial y escrita y sus especificidades en relación con las personas con discapacidad.
- Introducción al lenguaje de señas.
- Uso y significado de la expresión corporal en la LSE-I.
- Expresiones faciales básicas-I.
- El tiempo verbal-I.
- Uso del espacio en la LSE-I.
- Comunicación sorda.

**Ediciones:** 2, una por provincia

**Propuesta Profesorado:** A determinar. Base datos ICAP.



*Actividad formativa: “Curso Básico de Herramientas y Metodologías de Gestión de la Calidad y Mejora Continua: el Análisis DAFO”.*

**Objetivos:** Al finalizar la acción formativa los alumnos conocerán las principales técnicas, herramientas y modelos existentes en la gestión de la calidad y mejora continua, y serán capaces de realizar un diagnóstico estratégico con la matriz DAFO.

**Destinatarios:** Personal de las administraciones públicas canarias.

**Duración:** 16 horas.

**Horario:** a determinar.

**Contenido:**

- Principales herramientas para la gestión de la calidad y mejora continua.
- El ciclo PDCA.
- Diagramas de causa-efecto.
- Diagramas de Pareto.
- Diagramas de Gantt.
- ANÁLISIS DAFO.

**Ediciones:** 2, una por provincia.

**Profesorado:** A determinar. Base datos ICAP. NAP. Universidades Canarias.



**Actividad formativa:**” *Tratamientos de texto con OpenOffice ( Writer)*”

**Objetivo general:** Introducción al paquete de ofimática (Procesador de texto (OpenOffice Writer), Hoja de Cálculo (OpenOffice Calc) y Presentación (OpenOffice Impress ) de software libre en las Administraciones Públicas.

**Objetivo específico:** A la finalización del curso el alumno sabrá manejar el tratamiento de texto (OpenOffice Writer) para su uso habitual en su puesto de trabajo.

**Destinatarios:** Todos los empleados públicos del Gobierno de Canarias

**Duración:** 35 horas

**Modalidad:** On-line

**Contenido:**

- Instalación de OpenOffice.org
- Introducción al procesador de Textos
- Edición Básica
- Dar formato al texto.
- Ortografía, Instalación de diccionarios
- Impresión
- Tablas
- Estilos
- Plantillas
- Imágenes y gráficos

**Ediciones:** 4, dos ediciones por provincia de 50 alumnos cada una.

**Profesorado:** a determinar.



**Actividad formativa:**” Hoja de Calculo OpenOffice ( Calc)”

**Objetivo General:** Introducción al paquete de ofimática de software libre (Procesador de texto (OpenOffice Writer), Hoja de Cálculo (OpenOffice Calc) y Presentación (OpenOffice Impress ) de software libre en las Administraciones Públicas

**Objetivo Específico:** Al término del curso el alumno sabrá utilizar la herramienta OpenOffice Calc, para su uso habitual en su puesto de trabajo.

**Destinatarios:** Todos los empleados públicos del Gobierno de Canarias

**Duración:** 30 horas.

**Modalidad:** On-line

**Contenido:**

- Introducción a la hoja de cálculo
- Trabajando con celdas
- Formato
- Funciones
- Gráficos

**Ediciones:** 4, dos ediciones por provincia de 50 alumnos cada una

**Profesorado:** a determinar



**Actividad formativa:** "Presentaciones OpenOffice ( Impress)"

**Objetivo general:** Introducción al paquete de ofimática (Procesador de texto (OpenOffice Writer), Hoja de Cálculo (OpenOffice Calc) y Presentación (OpenOffice Impress ) de software libre en las Administraciones Públicas

**Objetivo específico:** Al término del curso el alumno sabrá utilizar la herramienta OpenOffice Impress, para su uso habitual en su puesto de trabajo.

**Destinatarios:** Todos los empleados públicos del Gobierno de Canarias

**Duración:** 30 horas

**Modalidad:** On-line

**Contenido:**

- Introducción a las presentaciones
- Trabajando con diapositivas
- Trabajar con objetos
- Trabajar con textos
- Trabajar con gráficos
- Dibujar con la barra de herramientas
- Elementos multimedia

**Ediciones:** 4, dos ediciones por provincia de 50 alumnos cada una

**Profesorado:** a determinar.