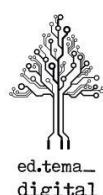


**TEMARIO
AUXILIARES ADMINISTRATIVOS
TEMARIO ESPECÍFICO**
SAS – Servicio de Salud de Andalucía
Ed.2025



TEMARIO AUXILIARES ADMINISTRATIVOS

TEMARIO ESPECÍFICO

Servicio Andaluz de Salud

Ed. 2025

ISBN: 978-84-1185-492-4

Reservados todos los derechos

© 2024 | iEDITORIAL

Queda prohibida, salvo excepción prevista en la ley, cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra sin contar con autorización de los titulares de la propiedad intelectual. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual (arts. 270 y ss. del Código Penal).

El Centro Español de Derechos Reprográficos vela por el respeto de los citados derechos.

Editado por: iEditorial

E-mail: info@ieditorial.com

Web: www.ieditorial.net

Diseño de cubierta: iEditorial

Impresión: iEditorial (Granada)

Impreso en España

TEMARIO ESPECÍFICO

Tema 11. La selección de personal temporal en el Servicio Andaluz de Salud. El Pacto de Mesa Sectorial de Sanidad y la convocatoria sobre sistema de selección de personal estatutario temporal para puestos básicos en el Servicio Andaluz de Salud. Convocatoria del proceso de selección de personal temporal del Cuerpo Superior Facultativo de Instituciones Sanitarias de la Junta de Andalucía, especialidades Farmacia y Veterinaria.

Tema 12. Prevención de Riesgos Laborales. Riesgos Laborales específicos en el desempeño de las funciones del/la Auxiliar Administrativo/a. Medidas preventivas específicas.

Tema 13. Normativa vigente sobre el procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas (I): Ámbito de aplicación. Los interesados: concepto y capacidad de obrar. La obligación de resolver: el silencio administrativo. Términos y plazos. El acto administrativo: concepto y requisitos; motivación; eficacia; notificación y la publicación. Nulidad y anulabilidad de los actos.

Tema 14. Normativa vigente sobre el procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas (II): Derechos del interesado en el procedimiento. Tramitación ordinaria del procedimiento: iniciación; ordenación; instrucción y finalización. Tramitación simplificada del procedimiento. Los recursos administrativos.

Tema 15. Normativa vigente sobre Régimen Jurídico del Sector Público: ámbito subjetivo y principios generales. Los órganos administrativos: competencia. Los órganos colegiados: funcionamiento. Abstención y recusación. Principios de la potestad sancionadora. Principios de la responsabilidad patrimonial.

Tema 16. Creación de documentos. Uso no sexista del lenguaje administrativo. Documentos originales, copias y archivos. El archivo de los documentos administrativos. El derecho de acceso a los documentos administrativos.

Tema 17. Atención a la Ciudadanía (I). Las relaciones entre la administración sanitaria y los ciudadanos en el Servicio Andaluz de Salud. La información administrativa. Las sugerencias y reclamaciones. Acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. La presentación de escritos y comunicaciones. Registro de documentos: Conceptos de entrada y salida.

Tema 18. Atención a la Ciudadanía (II). Manual de estilo del Servicio Andaluz de Salud. Valores y principios. Habilidades sociales y comunicación. El Ciudadano como centro de nuestro Sistema Sanitario. La comunicación como herramienta de trabajo. Estilos de comunicación. El derecho a la información y a la confidencialidad.

Tema 19. Atención a la Ciudadanía (III). Derechos, garantías y calidad asistencial. Tiempos de respuesta asistencial. Libre elección de centro sanitario y profesional. Cobertura sanitaria. Segunda opinión médica. Transparencia y calidad en los servicios. Derechos, garantías y dignidad de la persona en el proceso de muerte. Voluntad anticipada: organización y funcionamiento del Registro de Voluntades Vitales Anticipadas.

Tema 20. El Sistema Español de Seguridad Social. Régimen General de la Seguridad Social. Afiliación: Altas y Bajas, forma de practicarse y plazos. Cotización: bases y tipos. Prestaciones: incapacidad temporal y jubilación.

Tema 21. El Sistema Retributivo del Personal del Servicio Andaluz de Salud: Retribuciones básicas y complementarias. Descuentos: Seguridad Social e IRPF.

Tema 22. El Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía. Concepto y estructura. Fases del ciclo presupuestario. La ejecución del presupuesto de la Comunidad Autónoma: el procedimiento general, fases, órganos competentes y documentos contables. Ideas básicas y generales de contabilidad financiera y presupuestaria.

Tema 23. La contratación Administrativa en el Sector Público. Delimitación de los tipos contractuales. Delegación de competencias en el Servicio Andaluz de Salud.

Tema 24. Sistemas de Información en el Servicio Andaluz de Salud. Gestión de Recursos Humanos en el Servicio Andaluz de Salud (GERHONTE). Sistema Integral de Gestión Logística (SIGLO). Sistemas de información corporativos de la Junta de Andalucía: Gestión Integral de Recursos Organizativos (GIRO). Sistema Unificado de Recursos (SUR).

Tema 25. Los Sistemas de Registro Sanitario Asistencial. Técnicas de gestión y control de archivo y documentación clínica. La conservación de la documentación: Archivos de historias clínicas. Criterios de clasificación de documentos. Estructura general del DIRAYA: Estructura y contenido de la Tarjeta Sanitaria. Historia digital de salud del ciudadano. La BDU (Base de Datos de Usuarios).

Tema 26. La Administración electrónica y sus utilidades. Soportes de la Administración electrónica: La firma electrónica. El certificado electrónico. Prestadores de servicios de certificación. Puntos de acceso electrónico en Andalucía (Servicios, trámites y contenidos): Plataformas para la Administración electrónica, portales y sedes electrónicas. Carpeta ciudadana. Registros electrónicos y comunicaciones interiores. Notificaciones electrónicas. Normativa vigente en administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía. Atención e información al ciudadano y tramitación de procedimientos administrativos a través de internet. Ventanilla electrónica. Accesos y contenidos de atención al profesional a través de web para los profesionales del Servicio Andaluz de Salud.

Tema 27. Los sistemas informáticos: conceptos básicos, estructura, elementos, clasificación, funcionalidad y codificación de la información. Hardware, estructura funcional de un ordenador, componentes físicos, periféricos de entrada y salida. Software, soporte lógico de un ordenador: conceptos básicos, elementos, clasificación y funcionalidades, sistemas operativos. Mantenimiento básico de los ordenadores (Preventivo y Correctivo). Nociones básicas de seguridad informática y seguridad de la información (Amenazas y riesgos cibernéticos, mecanismos de protección y técnicas de seguridad). Conceptos básicos de dispositivos de movilidad (portátiles, tablets, móviles).

Tema 28. Los sistemas ofimáticos. Procesadores de texto: concepto, funcionalidades, edición, configuración y formateo de textos y páginas, tablas, impresión y exportación de documentos, plantillas, combinación de correspondencia. Bases de Datos: concepto, funcionalidades, tablas, registros, formularios, consultas, informes, relaciones. Hojas de Cálculo: concepto, funcionalidades, edición y formateo de datos, uso de estilos y plantillas, empleo de imágenes, tablas, funciones, formularios y gráficos, impresión y exportación de documentos. Presentaciones: concepto y funcionalidades principales.

Tema 29. Herramientas informáticas. Internet, Intranet y Correo electrónico: conceptos básicos, navegadores, búsquedas y acceso a la información. Herramientas de la web social: herramientas para compartir recursos, wikis, redes sociales y las plataformas virtuales de teleformación.

Servicio Andaluz de Salud. El Pacto de Mesa Sectorial de Sanidad y la Convocatoria sobre Sistema de Selección de Personal Estatutario Temporal para Puestos Básicos en el Servicio Andaluz de Salud.

Convocatoria del proceso de selección de personal temporal del Cuerpo Superior Facultativo de Instituciones Sanitarias de la Junta de Andalucía, especialidades Farmacia y Veterinaria

Introducción

La selección de personal temporal en el Servicio Andaluz de Salud (SAS) es un proceso esencial que permite la cobertura de necesidades de personal en el ámbito sanitario, garantizando así la continuidad y calidad de la atención a los ciudadanos. Este proceso se encuentra regulado por el Pacto de Mesa Sectorial de Sanidad, que establece los criterios y procedimientos necesarios para la selección de personal estatutario temporal.

En este marco, se han desarrollado convocatorias específicas, como la dirigida al Cuerpo Superior Facultativo de Instituciones Sanitarias de la Junta de Andalucía, en las especialidades de Farmacia y Veterinaria. La importancia de este proceso radica no solo en la necesidad de contar con profesionales capacitados, sino también en la agilidad y eficacia que deben caracterizar la contratación de personal temporal.

A través de un conjunto de normas y procedimientos, se busca asegurar que la selección se realice bajo principios de igualdad, mérito y capacidad, contribuyendo así a la formación de un equipo sanitario competente y comprometido con la salud pública en Andalucía.

Objetivos

- Comprender el proceso de selección de personal temporal en el Servicio Andaluz de Salud, analizando los mecanismos establecidos por el Pacto de Mesa Sectorial de Sanidad y las convocatorias pertinentes para garantizar una contratación eficiente.
- Examinar los criterios y requisitos establecidos en la convocatoria del proceso de selección de personal temporal del Cuerpo Superior Facultativo de Instituciones Sanitarias de la Junta de Andalucía, con el fin de proporcionar claridad sobre las expectativas para los aspirantes.
- Identificar las implicaciones prácticas y normativas del proceso de selección de personal temporal en el SAS, así como las responsabilidades asociadas a la contratación de profesionales temporales, para mejorar la comprensión del sistema de salud en Andalucía.

Mapa Conceptual

LA SELECCIÓN DE PERSONAL TEMPORAL EN EL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD. EL PACTO DE MESA SECTORIAL DE SANIDAD Y LA CONVOCATORIA SOBRE SISTEMA DE SELECCIÓN DE PERSONAL ESTATUTARIO TEMPORAL PARA PUESTOS BÁSICOS EN EL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD. CONVOCATORIA DEL PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL TEMPORAL DEL CUERPO SUPERIOR FACULTATIVO DE INSTITUCIONES SANITARIAS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA, ESPECIALIDADES FARMACIA Y VETERINARIA

La selección de personal temporal en el SAS

El Pacto de Mesa Sectorial de Sanidad y la Convocatoria sobre Sistema de Selección de Personal Estatutario Temporal para Puestos Básicos en el Servicio Andaluz de Salud

Convocatoria del proceso de selección de personal temporal del Cuerpo Superior Facultativo de Instituciones Sanitarias de la Junta de Andalucía, especialidades Farmacia y Veterinaria

1. La selección de personal temporal en el SAS

El **Estatuto Marco del personal estatutario de los Servicios de Salud** prevé la existencia de dos clases de personal en cuanto a la duración de su vinculación: el personal estatutario fijo y el personal estatutario temporal.

Es **personal estatutario fijo** el que, una vez superado el correspondiente proceso selectivo, obtiene un nombramiento para el desempeño con carácter permanente de las funciones que de tal nombramiento se deriven.

Los **nombramientos de personal estatutario temporal** serán de interinidad, siendo estatutarios interinos los que, por razones expresamente justificadas de necesidad y urgencia, son nombrados como tales con carácter temporal para el desempeño de funciones propias de estatutarios en los siguientes supuestos y condiciones:

- a) Existencia de plaza vacante, cuando no sea posible su cobertura por personal estatutario fijo, durante un plazo máximo de tres años, en los términos previstos en el apartado 2 de este artículo.
- b) Ejecución de programas de carácter temporal, que deberán especificar sus fechas de inicio y finalización y no podrán tener una duración superior a tres años. Los programas objeto de nombramiento no pueden ser de una naturaleza tal que suponga la ejecución de tareas o la cobertura de necesidades permanentes, habituales de duración indefinida de la actividad propia de los servicios de salud.
- c) Exceso o acumulación de tareas, detallándose las mismas, concretando la fecha del inicio y fin del nombramiento, por un plazo máximo de nueve meses, dentro de un período de dieciocho meses.

En los casos contemplados en los párrafos b) y c), cumplidos los plazos y condiciones que en ellos se plantean y en caso de que fuese necesaria la realización de nuevos nombramientos, se tramitará la creación de una plaza estructural en la plantilla del centro. En aquellos servicios o unidades en que se efectúe este tipo de nombramientos y no se cree una nueva plaza superados los plazos establecidos en cada caso, no podrá hacerse un nuevo nombramiento por la misma causa en un periodo de dos años.

Se acordará la **finalización de la relación estatutaria temporal** definida en el apartado 1 del presente artículo por las siguientes causas, además de por las previstas en el artículo 21 de la presente ley, sin derecho a compensación por este motivo:

- a) Por la cobertura de la plaza que se desempeñe por personal estatutario fijo a través de cualquiera de los procedimientos legalmente establecidos.
- b) Por razones de carácter organizativo que den lugar a la supresión o amortización de la plaza o puesto ocupado.
- c) Por la finalización del plazo establecido y recogido expresamente en el nombramiento.
- d) Por la finalización de la causa que originó el nombramiento.

En el supuesto previsto en el apartado 1.a), las plazas vacantes desempeñadas por personal estatutario interino deberán ser objeto de cobertura mediante cualquiera de los mecanismos de provisión o movilidad previstos en la normativa de cada Administración sanitaria. No obstante, transcurridos tres años desde el nombramiento del personal estatutario interino se producirá el fin de la relación de interinidad y la vacante solo podrá ser ocupada por personal estatutario fijo, salvo que en el correspondiente proceso selectivo no se haya cubierto la plaza en cuestión, en cuyo caso se podrá efectuar otro nombramiento de personal estatutario interino. Excepcionalmente, el personal estatutario interino podrá permanecer en la plaza que ocupe temporalmente, siempre que se haya publicado la correspondiente convocatoria dentro del plazo de los tres años, a contar desde la fecha del nombramiento del personal estatutario interino. En este supuesto podrá permanecer hasta la resolución de la convocatoria, sin que su cese dé lugar a compensación económica.

Por su parte, el art. 33.1 del Estatuto Marco del personal estatutario de los Servicios de Salud dispone que «La selección del personal estatutario temporal se efectuará a través de procedimientos que permitan la máxima agilidad en la selección, procedimientos que se basarán en todo caso en los principios de igualdad, mérito, capacidad, competencia, publicidad y celeridad y tendrán por finalidad la cobertura inmediata del puesto. Dichos procedimientos serán establecidos previa negociación en las mesas generales o sectoriales correspondientes, utilizando para los nombramientos cualquiera de los supuestos contemplados en el artículo 9.1 y 9 bis.1 de esta ley.

El nombramiento derivado de estos procedimientos de selección en ningún caso dará lugar al reconocimiento de la condición de estatutario fijo.

Prevención de Riesgos Laborales. Riesgos Laborales Específicos en el Desempeño de las funciones del Auxiliar Administrativo/a. Medidas Preventivas

Introducción

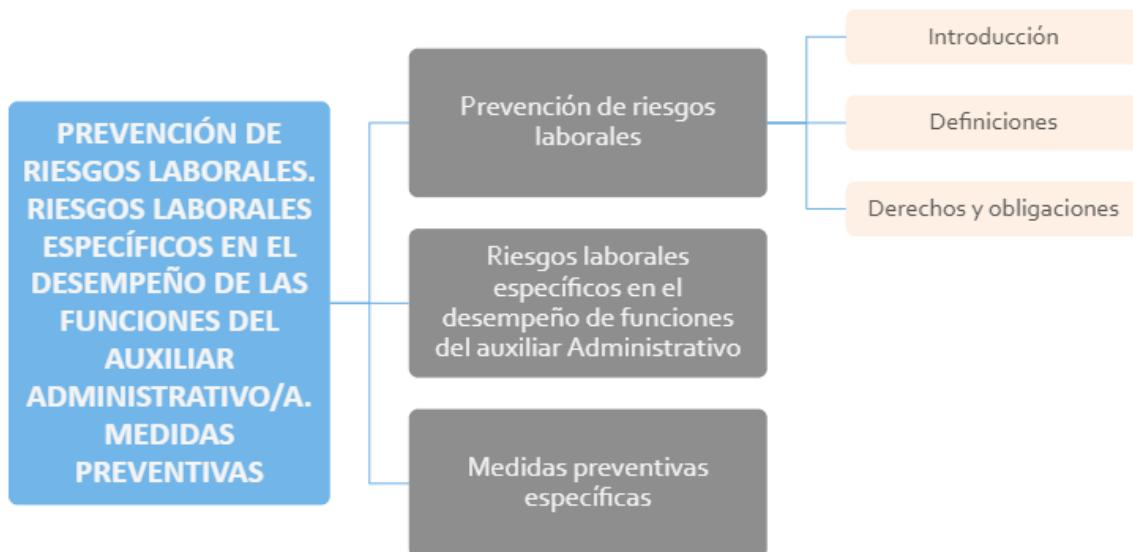
La prevención de riesgos laborales es un aspecto fundamental en cualquier entorno laboral, incluido el desempeño de funciones administrativas. En este tema se abordarán definiciones, derechos y obligaciones relacionados con la prevención de riesgos laborales en general, para luego adentrarse en los riesgos específicos que enfrenta un auxiliar administrativo en el ejercicio de sus funciones.

Objetivos

- Entender los conceptos fundamentales relacionados con la prevención de riesgos laborales, incluyendo definiciones clave, así como los derechos y obligaciones tanto de los empleadores como de los trabajadores en este ámbito, con el fin de promover un entorno laboral seguro y saludable.
- Identificar los riesgos laborales específicos que pueden surgir en el desempeño de las funciones del auxiliar administrativo, comprendiendo las situaciones y actividades que pueden representar peligros para la salud y seguridad de estos profesionales en su lugar de trabajo.

- Desarrollar habilidades para evaluar y gestionar los riesgos laborales específicos asociados al trabajo del auxiliar administrativo, aprendiendo a implementar medidas preventivas adecuadas para reducir la probabilidad de accidentes y enfermedades profesionales, y promover así un entorno laboral más seguro y saludable.

Mapa Conceptual



1. Prevención de riesgos laborales

1.1. Introducción

El **artículo 40.2 de la Constitución Española** encomienda a los poderes públicos, como uno de los principios rectores de la política social y económica, velar por la seguridad e higiene en el trabajo. Este mandato constitucional conlleva la necesidad de desarrollar una política de protección de la salud de los trabajadores mediante la prevención de los riesgos derivados de su trabajo y encuentra en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales su pilar fundamental. En la misma se configura el marco general en el que habrán de desarrollarse las distintas acciones preventivas, en coherencia con las decisiones de la Unión Europea que ha expresado su ambición de mejorar progresivamente las condiciones de trabajo y de conseguir este objetivo de progreso con una armonización paulatina de esas condiciones en los diferentes países europeos.

De la presencia de España en la Unión Europea se deriva, por consiguiente, la necesidad de armonizar nuestra política con la naciente política comunitaria en esta materia, preocupada, cada vez en mayor medida, por el estudio y tratamiento de la prevención de los riesgos derivados del trabajo. Buena prueba de ello fue la modificación del Tratado constitutivo de la Comunidad Económica Europea por la llamada Acta Única, a tenor de cuyo artículo 118 A) los Estados miembros vienen, desde su entrada en vigor, promoviendo la mejora del medio de trabajo para conseguir el objetivo antes citado de armonización en el progreso de las condiciones de seguridad y salud de los trabajadores. Este objetivo se ha visto reforzado en el Tratado de la Unión Europea mediante el procedimiento que en el mismo se contempla para la adopción, a través de Directivas, de disposiciones mínimas que habrán de aplicarse progresivamente.

Consecuencia de todo ello ha sido la creación de un acervo jurídico europeo sobre protección de la salud de los trabajadores en el trabajo. De las Directivas que lo configuran, la más significativa es, sin duda, la 89/391/CEE, relativa a la aplicación de las medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud de los trabajadores en el trabajo, que contiene el marco jurídico general en el que opera la política de prevención comunitaria.

La Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (en adelante LPRL) transpone al Derecho español la citada Directiva, al tiempo que incorpora al que será nuestro cuerpo básico en esta materia disposiciones de otras Directivas cuya materia exige o aconseja la transposición en una norma de rango legal, como son las Directivas 92/85/CEE, 94/33/CEE y 91/383/CEE, relativas a la protección de la maternidad y de los jóvenes y al tratamiento de las relaciones de trabajo temporales, de duración determinada y en empresas de trabajo temporal. Así pues, el mandato constitucional contenido en el artículo 40.2 de nuestra ley de leyes y la comunidad jurídica establecida por la Unión Europea en esta materia configuran el soporte básico en que se asienta la LPRL. Junto a ello, los compromisos contraídos con la Organización Internacional del Trabajo a partir de la ratificación del Convenio 155, sobre seguridad y salud de los trabajadores y medio ambiente de trabajo, enriquecen el contenido del texto legal al incorporar sus prescripciones y darles el rango legal adecuado dentro de nuestro sistema jurídico.

La protección del trabajador frente a los riesgos laborales exige una actuación en la empresa que desborda el mero cumplimiento formal de un conjunto predeterminado, más o menos amplio, de deberes y obligaciones empresariales y, más aún, la simple corrección a posteriori de situaciones de riesgo ya manifestadas. La planificación de la prevención desde el momento mismo del diseño del proyecto empresarial, la evaluación inicial de los riesgos inherentes al trabajo y su actualización periódica a medida que se alteren las circunstancias, la ordenación de un conjunto coherente y globalizador de medidas de acción preventiva adecuadas a la naturaleza de los riesgos detectados y el control de la efectividad de dichas medidas constituyen los elementos básicos del nuevo enfoque en la prevención de riesgos laborales que la Ley plantea. Y, junto a ello, claro está, la información y la formación de los trabajadores dirigidas a un mejor conocimiento tanto del alcance real de los riesgos derivados del trabajo como de la forma de prevenirlos y evitarlos, de manera adaptada a las peculiaridades de cada centro de trabajo, a las características de las personas que en él desarrollan su prestación laboral y a la actividad concreta que realizan.

Normativa vigente sobre el procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas (I): Ámbito de aplicación. Los interesados: concepto y capacidad de obrar. Derechos de las personas en sus relaciones con la Administración. La obligación de resolver: el silencio administrativo. Términos y plazos. El acto administrativo: concepto y requisitos; motivación; eficacia; notificación y la publicación. Nulidad y anulabilidad de los actos

Introducción

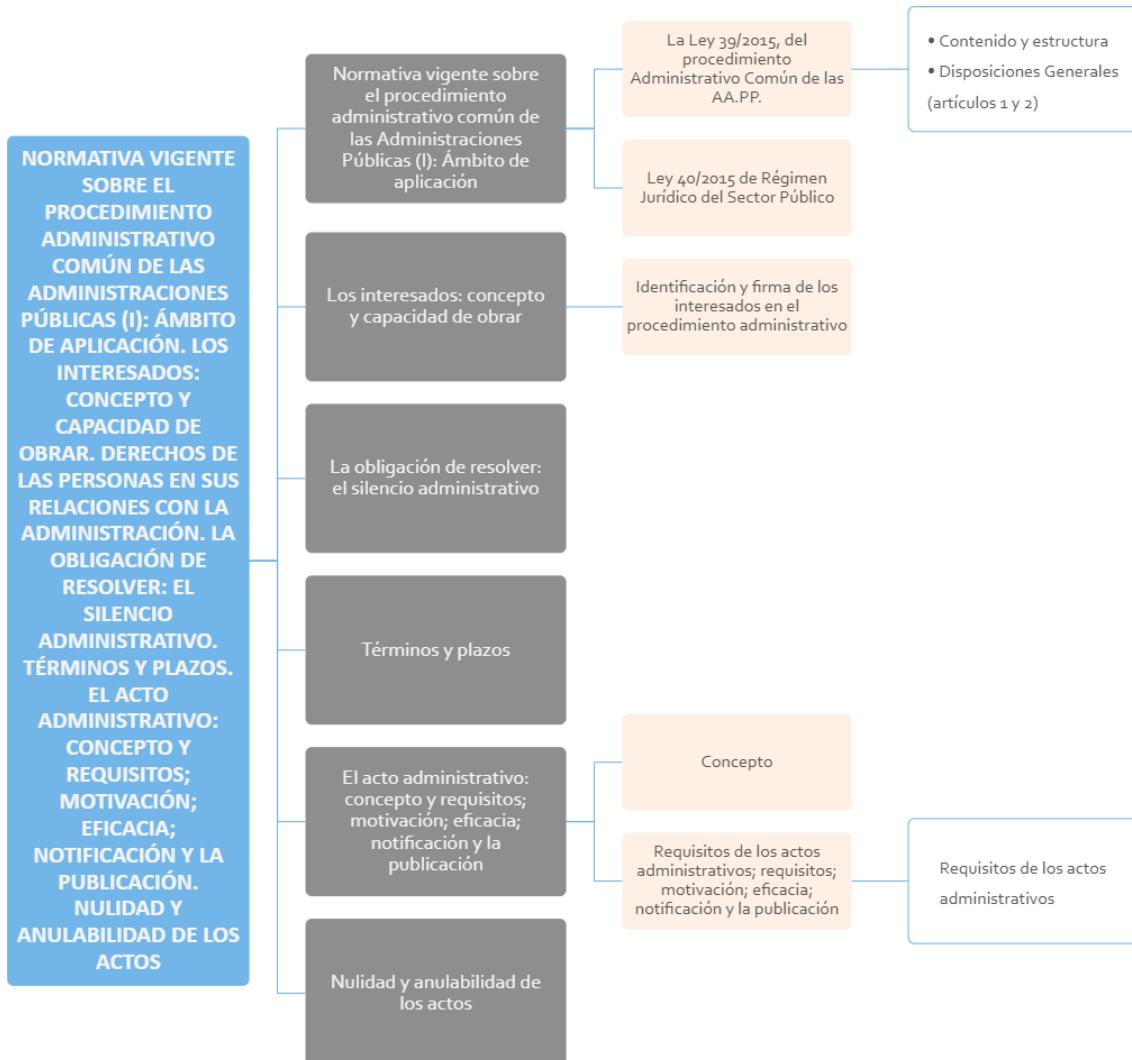
El procedimiento administrativo común constituye el conjunto de normas y principios que regulan las relaciones entre los ciudadanos y las Administraciones Públicas, garantizando los derechos de los interesados y asegurando la legalidad, eficacia y transparencia en la actuación administrativa. Su regulación se articula principalmente en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, complementada por la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Este tema aborda los aspectos esenciales del procedimiento administrativo común, tales como su ámbito de aplicación, los sujetos legitimados para intervenir en él, los derechos de los ciudadanos, el deber de resolver por parte de la Administración y las consecuencias del silencio administrativo. Asimismo, se analiza el acto administrativo en sus diferentes dimensiones y los supuestos en los que puede ser declarado nulo o anulable, proporcionando un marco normativo imprescindible para el correcto funcionamiento del sector público.

Objetivos

- Comprender el ámbito de aplicación y las disposiciones generales de la Ley 39/2015, así como su relación con la Ley 40/2015, identificando los principios que rigen el procedimiento administrativo común.
- Analizar el concepto de interesado en el procedimiento administrativo, su capacidad de obrar y los mecanismos de identificación y firma en sus relaciones con la Administración.
- Reconocer los elementos esenciales del acto administrativo, sus requisitos de validez, los efectos del silencio administrativo y los criterios para determinar su nulidad o anulabilidad.

Mapa Conceptual



1. Normativa vigente sobre el procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas (I): Ámbito de aplicación

Atendiendo a las diferentes disposiciones normativas existentes en la actualidad se debe destacar que el régimen jurídico de las Administraciones Públicas se encuentra recogido en dos disposiciones principales siendo estas la Ley 39/2015 y la Ley 40/2015.

1.1. La Ley 39/2015, del procedimiento Administrativo Común de las AA.PP.

1.1.1. Contenido y estructura

El art. 103 de la Constitución dispone que *"la Administración Pública sirve con objetividad los intereses generales y actúa de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho"*.

Tras más de veinte años de vigencia de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, recientemente el poder legislativo ha llevado a cabo una reforma del ordenamiento jurídico público articulada en dos ejes fundamentales: las relaciones «ad extra» (hacia afuera) y «ad intra» (hacia dentro) de las Administraciones Públicas. Para ello se han impulsado simultáneamente dos nuevas leyes que constituirán los pilares sobre los que se asentará en adelante el Derecho administrativo español: la Ley del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (Ley 39/2015), y la Ley de Régimen Jurídico del Sector Público (Ley 40/2015).

La Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas constituye el primero de estos dos ejes, al establecer una regulación completa y sistemática de las relaciones «ad extra» entre las Administraciones y los administrados, tanto en lo referente al ejercicio de la potestad de autotutela y en cuya virtud se dictan actos administrativos que inciden directamente en la esfera jurídica de los interesados, como en lo relativo al ejercicio de la potestad reglamentaria y la iniciativa legislativa. Queda así reunido en cuerpo legislativo único la regulación de las relaciones «ad extra» de las Administraciones con los ciudadanos como ley administrativa de referencia que se ha de complementar con todo lo previsto en la normativa presupuestaria respecto de las actuaciones de las Administraciones Públicas, destacando especialmente lo previsto en la Ley Orgánica 2/2012, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera; la Ley 47/2003, General Presupuestaria, y la Ley de Presupuestos Generales del Estado.

La Ley se estructura en siete títulos, con el siguiente contenido:

TÍTULO PRELIMINAR. El título preliminar, de disposiciones generales, aborda el ámbito objetivo y subjetivo de la Ley. Entre sus principales novedades, cabe señalar, la inclusión en el objeto de la Ley, con carácter básico, de los principios que informan el ejercicio de la iniciativa legislativa y la potestad reglamentaria de las Administraciones. Se prevé la aplicación de lo previsto en esta Ley a todos los sujetos comprendidos en el concepto de Sector Público, si bien las Corporaciones de Derecho Público se regirán por su normativa específica en el ejercicio de las funciones públicas que les hayan sido atribuidas y supletoriamente por esta Ley.

TÍTULO I: LOS INTERESADOS EN EL PROCEDIMIENTO. El Título I regula entre otras cuestiones, las especialidades de la capacidad de obrar en el ámbito del Derecho administrativo, haciéndola extensiva por primera vez a los grupos de afectados, las uniones y entidades sin personalidad jurídica y los patrimonios independientes o autónomos cuando la Ley así lo declare expresamente. En materia de representación, se incluyen nuevos medios para acreditarla en el ámbito exclusivo de las Administraciones Públicas, como son el apoderamiento «apud acta», presencial o electrónico, o la acreditación de su inscripción en el registro electrónico de apoderamientos de la Administración Pública u Organismo competente. Igualmente, se dispone la obligación de cada Administración Pública de contar con un registro electrónico de apoderamientos, pudiendo las Administraciones territoriales adherirse al del Estado, en aplicación del principio de eficiencia.

Normativa vigente sobre el procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas (II): Derechos del interesado en el procedimiento. Tramitación ordinaria del procedimiento: iniciación; ordenación; instrucción y finalización. Tramitación simplificada del procedimiento. Ejecución. Revisión de los actos en vía administrativa: la revisión de oficio y los recursos administrativos. Especialidades en los procedimientos de naturaleza sancionadora. Especialidades en los procedimientos en materia de responsabilidad patrimonial

Introducción

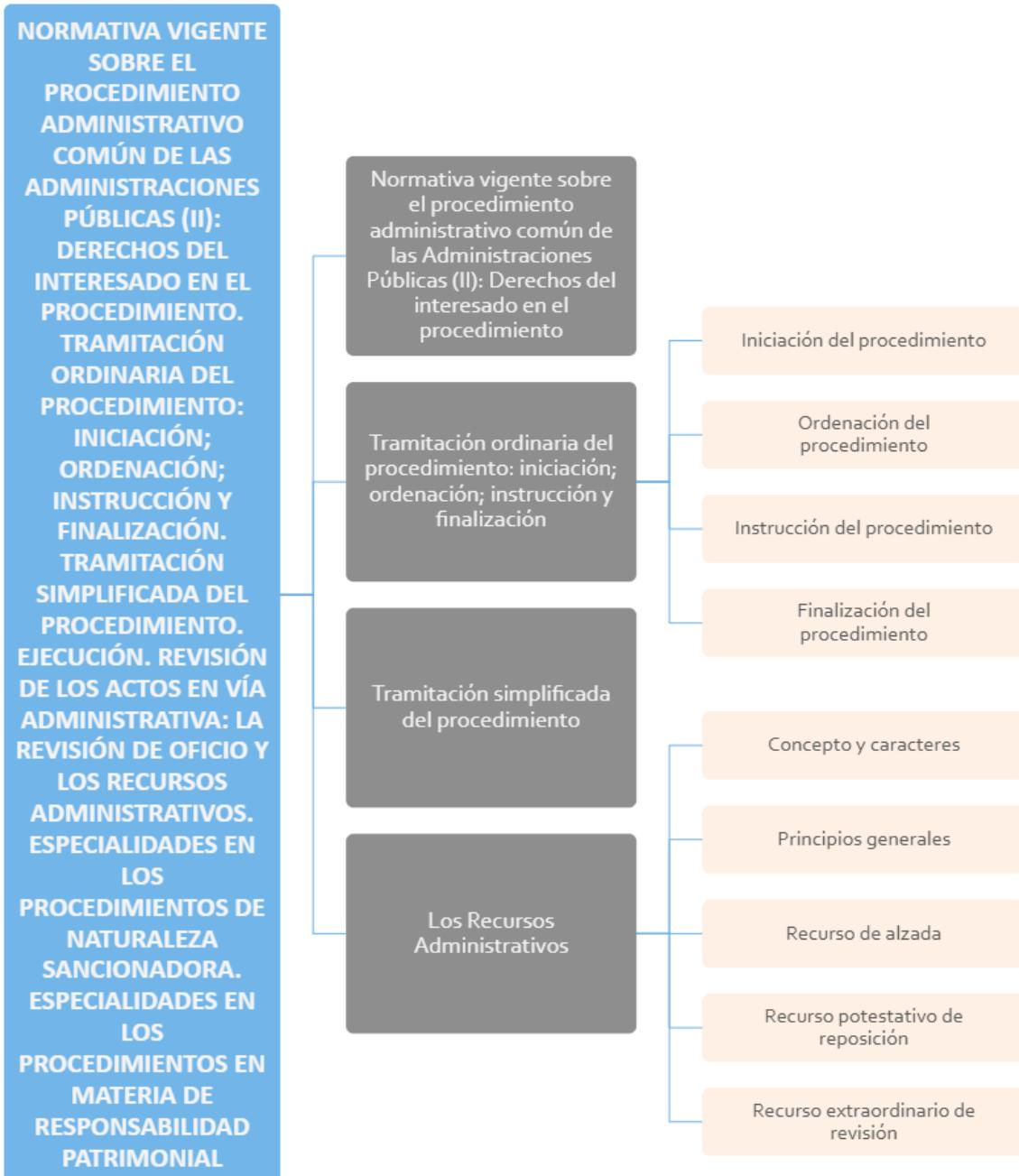
La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, constituye la norma básica que regula la actuación procedural de los órganos administrativos en sus relaciones con los ciudadanos. Esta legislación garantiza los derechos de los interesados, establece las fases del procedimiento administrativo ordinario y simplificado, y regula los mecanismos de revisión de los actos administrativos mediante recursos o de oficio.

El procedimiento administrativo común se estructura de forma secuencial en fases de iniciación, ordenación, instrucción y finalización, permitiendo una tramitación transparente, ágil y conforme a los principios de eficacia y seguridad jurídica. Asimismo, se contemplan especialidades en procedimientos sancionadores y de responsabilidad patrimonial, asegurando el respeto al derecho de defensa y la indemnidad frente a los daños causados por la actuación administrativa.

Objetivos

- Identificar y comprender los derechos que asisten a los interesados en el procedimiento administrativo, conforme a la Ley 39/2015.
- Analizar las fases del procedimiento administrativo ordinario y simplificado, reconociendo sus elementos, características y efectos jurídicos.
- Conocer los distintos medios de revisión administrativa, distinguiendo entre la revisión de oficio y los recursos administrativos, así como las especialidades aplicables en los procedimientos sancionadores y de responsabilidad patrimonial.

Mapa Conceptual



1. Normativa vigente sobre el procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas (II): Derechos del interesado en el procedimiento

La regulación del procedimiento administrativo común en la Ley 39/2015 comienza con las garantías del procedimiento, disponiendo que además del resto de derechos previstos en esta Ley los interesados en un procedimiento administrativo tienen los siguientes derechos:

- a) A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados; el sentido del silencio administrativo que corresponda, en caso de que la Administración no dicte ni notifique resolución expresa en plazo; el órgano competente para su instrucción, en su caso, y resolución; y los actos de trámite dictados. Asimismo, también tendrán derecho a acceder y a obtener copia de los documentos contenidos en los citados procedimientos. Quienes se relacionen con las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos, tendrán derecho a consultar la información a la que se refiere el párrafo anterior, en el Punto de Acceso General electrónico de la Administración que funcionará como un portal de acceso. Se entenderá cumplida la obligación de la Administración de facilitar copias de los documentos contenidos en los procedimientos mediante la puesta a disposición de las mismas en el Punto de Acceso General electrónico de la Administración competente o en las sedes electrónicas que correspondan.
- b) A identificar a las autoridades y al personal al servicio de las Administraciones Públicas bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
- c) A no presentar documentos originales salvo que, de manera excepcional, la normativa reguladora aplicable establezca lo contrario. En caso de que, excepcionalmente, deban presentar un documento original, tendrán derecho a obtener una copia autenticada de éste.
- d) A no presentar datos y documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, que ya se encuentren en poder de las AA.PP. o que hayan sido elaborados por éstas.

- e) A formular alegaciones, utilizar los medios de defensa admitidos por el Ordenamiento Jurídico, y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.
- f) A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
- g) A actuar asistidos de asesor cuando lo consideren conveniente en defensa de sus intereses.
- h) A cumplir las obligaciones de pago a través de los siguientes medios electrónicos:
 - 1) Tarjeta de crédito y débito.
 - 2) Transferencia bancaria.
 - 3) Domiciliación bancaria.
 - 4) Cualesquiera otros que se autoricen por el órgano competente en materia de Hacienda Pública.
- i) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

Además de los derechos previstos en el apartado anterior, en el caso de procedimientos administrativos de naturaleza sancionadora, los presuntos responsables tendrán los siguientes derechos:

- a) A ser notificado de los hechos que se le imputen, de las infracciones que tales hechos puedan constituir y de las sanciones que, en su caso, se les pudieran imponer, así como de la identidad del instructor, de la autoridad competente para imponer la sanción y de la norma que atribuya tal competencia.
- b) A la presunción de no existencia de responsabilidad administrativa mientras no se demuestre lo contrario.

A continuación la Ley 39/2015 regula el procedimiento administrativo con las siguientes fases:

- 1^a. Iniciación
- 2^a. Ordenación
- 3^a. Instrucción
- 4^a. Finalización
- 5^a. Ejecución

Normativa vigente sobre Régimen Jurídico del Sector Público: Ámbito subjetivo y principios generales. Los órganos administrativos: competencia. Los órganos colegiados: funcionamiento. Abstención y recusación. Principios de la potestad sancionadora. Principios de la responsabilidad patrimonial

Introducción

La Ley 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público, constituye una de las normas fundamentales del ordenamiento jurídico-administrativo español, al regular la organización y funcionamiento de las Administraciones Públicas, así como sus relaciones internas y externas. Su ámbito subjetivo abarca a la Administración General del Estado, las Comunidades Autónomas, la Administración Local y el sector público institucional, estableciendo principios generales de actuación como legalidad, eficiencia, transparencia, responsabilidad, y coordinación entre órganos.

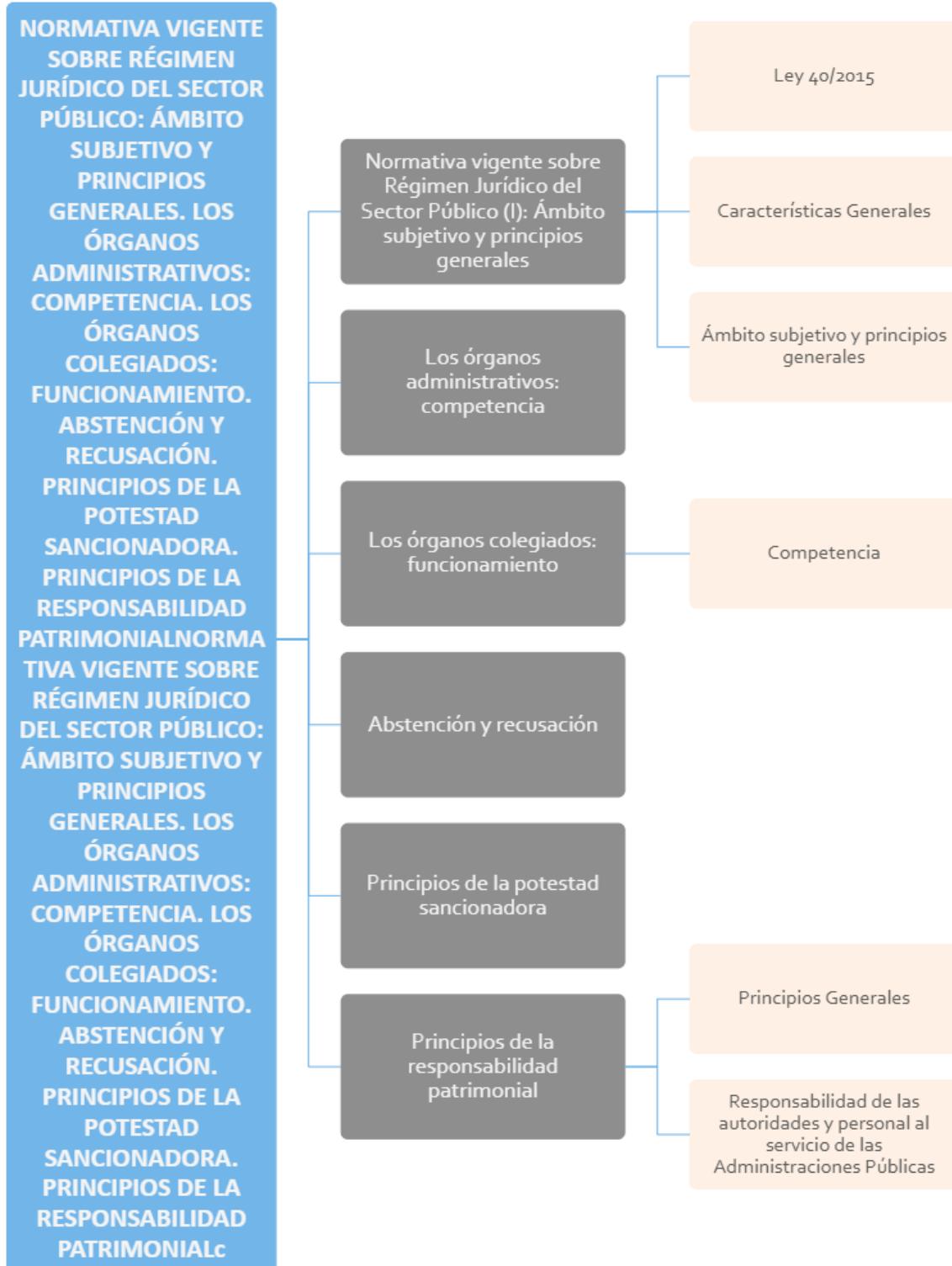
Esta norma también delimita el régimen jurídico aplicable a los órganos administrativos y colegiados, fijando criterios claros sobre competencias, funcionamiento, abstención y recusación.

Además, desarrolla los principios que rigen la potestad sancionadora y la responsabilidad patrimonial de las Administraciones Públicas, garantizando los derechos de los ciudadanos frente a la actuación administrativa.

Objetivos

- Comprender el ámbito de aplicación y los principios generales que rigen el Régimen Jurídico del Sector Público, según lo dispuesto en la Ley 40/2015.
- Identificar las normas que regulan la competencia y el funcionamiento de los órganos administrativos y colegiados, incluyendo los supuestos de abstención y recusación.
- Analizar los principios que rigen la potestad sancionadora y la responsabilidad patrimonial de las Administraciones Públicas, así como su aplicación práctica.

Mapa Conceptual



1. Normativa vigente sobre Régimen Jurídico del Sector Público (I): Ámbito subjetivo y principios generales

1.1. Ley 40/2015

Mediante Ley 40/2015, de 1 de octubre, se ha regulado el Régimen Jurídico del Sector Público, cuya entrada en vigor se produjo como la Ley 39/2015 el 2 de octubre de 2016. Su estructura es la siguiente:

- Preámbulo
- **TÍTULO PRELIMINAR.** Disposiciones generales, principios de actuación y funcionamiento del sector público
 - CAPÍTULO I. Disposiciones generales
 - CAPÍTULO II. De los órganos de las Administraciones Públicas
 - Sección 1.^a De los órganos administrativos
 - Sección 2.^a Competencia
 - Sección 3.^a Órganos colegiados de las distintas administraciones públicas
 - Subsección 1.^a Funcionamiento
 - Subsección 2.^a De los órganos colegiados en la Administración General del Estado
 - Sección 4.^a Abstención y recusación
 - CAPÍTULO III. Principios de la potestad sancionadora
 - CAPÍTULO IV. De la responsabilidad patrimonial de las Administraciones Públicas
 - Sección 1.^a Responsabilidad patrimonial de las Administraciones Públicas
 - Sección 2.^a Responsabilidad de las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas
 - CAPÍTULO V. Funcionamiento electrónico del sector público
 - CAPÍTULO VI. De los convenios
- TÍTULO I. Administración General del Estado
 - CAPÍTULO I. Organización administrativa

- CAPÍTULO II. Los Ministerios y su estructura interna
- CAPÍTULO III. Órganos territoriales
 - Sección 1.^a La organización territorial de la Administración General del Estado
 - Sección 2.^a Los Delegados del Gobierno en las Comunidades Autónomas
 - Sección 3.^a Los Subdelegados del Gobierno en las provincias
 - Sección 4.^a La estructura de las delegaciones del gobierno
 - Sección 5.^a Órganos colegiados
- CAPÍTULO IV. De la Administración General del Estado en el exterior
- TÍTULO II. Organización y funcionamiento del sector público institucional
 - CAPÍTULO I. Del sector público institucional
 - CAPÍTULO II. Organización y funcionamiento del sector público institucional estatal
 - CAPÍTULO III. De los organismos públicos estatales
 - Sección 1.^a Disposiciones generales
 - Sección 2.^a Organismos autónomos estatales
 - Sección 3.^a Las entidades públicas empresariales de ámbito estatal
 - Sección 4.^a Agencias estatales
 - CAPÍTULO IV. Las autoridades administrativas independientes de ámbito estatal
 - CAPÍTULO V. De las sociedades mercantiles estatales
 - CAPÍTULO VI. De los consorcios
 - CAPÍTULO VII. De las fundaciones del sector público estatal
 - CAPÍTULO VIII. De los fondos carentes de personalidad jurídica del sector público estatal
- TÍTULO III. Relaciones interadministrativas
 - CAPÍTULO I. Principios generales de las relaciones interadministrativas
 - CAPÍTULO II. Deber de colaboración
 - CAPÍTULO III. Relaciones de cooperación
 - Sección 1.^a Técnicas de cooperación
 - Sección 2.^a Técnicas orgánicas de cooperación
 - CAPÍTULO IV. Relaciones electrónicas entre las Administraciones
- **Disposiciones adicionales (30)**
- **Disposiciones transitorias (4)**

Creación de documentos. Uso no sexista del lenguaje administrativo. Documentos originales y copias. El archivo de los documentos administrativos. El derecho de acceso a los documentos administrativos

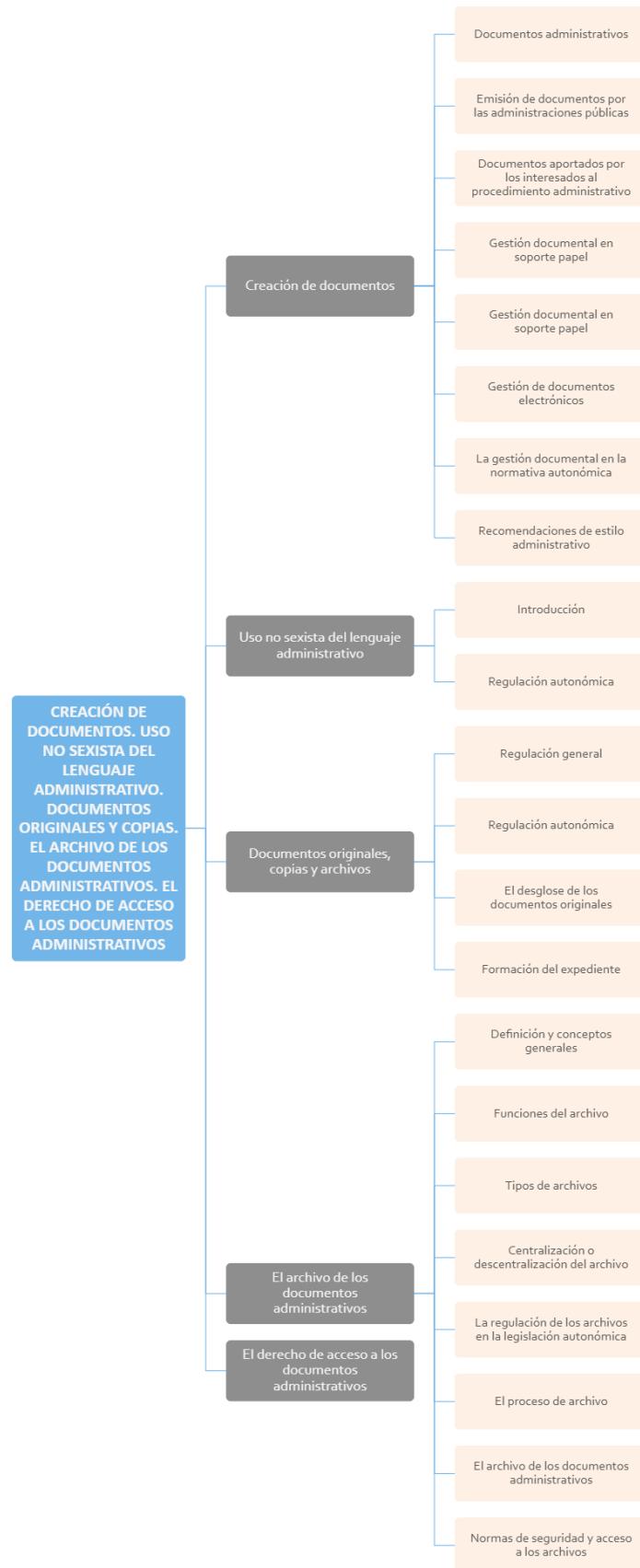
Introducción

La creación y gestión de documentos en el ámbito administrativo constituye una práctica fundamental para garantizar el adecuado funcionamiento de las instituciones. Esto implica no solo la elaboración de documentos originales, sino también la adopción de un lenguaje inclusivo y no sexista en su redacción. Además, se debe prestar especial atención a la correcta organización y conservación de los documentos, tanto en su versión original como en copias, en archivos debidamente regulados. Este proceso de archivo no solo responde a normativas estatales, sino también a regulaciones específicas establecidas a nivel autonómico. Es crucial asegurar la seguridad y el acceso adecuado a estos archivos, garantizando el derecho de acceso a la información por parte de los ciudadanos conforme a lo establecido en la normativa correspondiente.

Objetivos

- Comprender los procesos y principios fundamentales involucrados en la creación y redacción de documentos administrativos, incluyendo la adopción de un lenguaje no sexista y la atención a la normativa vigente.
- Familiarizarse con los conceptos de documentos originales y copias, así como con las prácticas adecuadas de archivo y conservación de documentos administrativos, tanto en el ámbito estatal como en el autonómico.
- Conocer los derechos y responsabilidades relacionados con el acceso a los documentos administrativos, incluidas las normas de seguridad y los protocolos de acceso establecidos para garantizar la protección de la información y la transparencia en la gestión pública.

Mapa Conceptual



1. Creación de documentos

1.1. Documentos administrativos

CONCEPTO DE DOCUMENTO.- Según la RAE, un documento se define como "diploma, carta, relación u otro escrito que ilustra acerca de algún hecho, principalmente de los históricos", y también como "escrito en que constan datos fidedignos o susceptibles de ser empleados como tales para probar algo".

Como definición legal, la Ley 16/1985, del Patrimonio Histórico Español, entiende por documento toda expresión en lenguaje natural o convencional y cualquier otra expresión gráfica, sonora o en imagen, recogidas en cualquier tipo de soporte material, incluso los soportes informáticos, excluyendo los ejemplares no originales de ediciones.

DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS.- La actividad administrativa se distingue por su carácter documental, es decir, por reflejarse en documentos que constituyen el testimonio de la mencionada actividad. Los documentos administrativos son el soporte en el que se materializan los distintos actos de la Administración Pública, la forma externa de dichos actos.

FUNCIONES DE LOS DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS.- Son dos las funciones primordiales que cumplen los documentos administrativos:

- Función de constancia. El documento asegura la pervivencia de las actuaciones administrativas al constituirse en su soporte material. Se garantiza así la conservación de los actos y la posibilidad de demostrar su existencia, sus efectos y sus posibles errores o vicios, así como el derecho de los ciudadanos a acceder a los mismos.
- Función de comunicación. Sirven como medio de comunicación de los actos de la Administración. Dicha comunicación es tanto interna entre las unidades que componen la organización administrativa como externa de la Administración con los ciudadanos y con otras organizaciones.

CARACTERÍSTICAS DE LOS DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS.- Se pueden apreciar una serie de características que determinan el que un documento pueda ser calificado como documento administrativo:

- Producen efectos. No cabe calificar de documento administrativo a aquellos documentos que no están destinados a la producción de efecto alguno como son, por ejemplo, los resúmenes, extractos... Los documentos administrativos siempre producen efectos frente a terceros o en la propia organización administrativa.
- Son emitidos por un órgano administrativo. El emisor de un documento administrativo (aquel que lo produce) es siempre uno de los órganos que integran la organización de una Administración Pública
- Su emisión es válida. Un documento es válido cuando su emisión cumple con una serie de requisitos formales y sustantivos, exigidos por las normas que regulan la actividad administrativa.

TIPOS DE DOCUMENTO.- Los documentos administrativos de utilización más común en la tramitación de cualquier procedimiento administrativo pueden incluirse dentro de alguna de las tres fases de tramitación de que consta todo procedimiento. Esta clasificación sería la siguiente:

- **Documentos de iniciación:**
 - Acuerdo de iniciación del procedimiento
 - Requerimiento de subsanación de defectos en la solicitud
 - Petición de mejora voluntaria de la solicitud
 - Acuerdo de adopción de medidas provisionales
 - Acuerdo de acumulación de procedimientos
 - Acuerdo de práctica simultánea de trámites
- **Documentos de instrucción:**
 - Acuerdo de apertura de un período de prueba
 - Acuerdo de práctica de prueba
 - Acuerdo por el que se rechazan las pruebas propuestas
 - Oficio de petición de informe preceptivo no determinante
 - Oficio de petición de informe preceptivo determinante
 - Oficio de petición de informe facultativo
 - Citación de comparecencia

Atención a la ciudadanía (I). Las relaciones entre la administración sanitaria y los ciudadanos en el Servicio Andaluz de Salud. La información administrativa. Las sugerencias y reclamaciones. Acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. La presentación de escritos y comunicaciones. Registro de documentos: conceptos de entrada y salida

Introducción

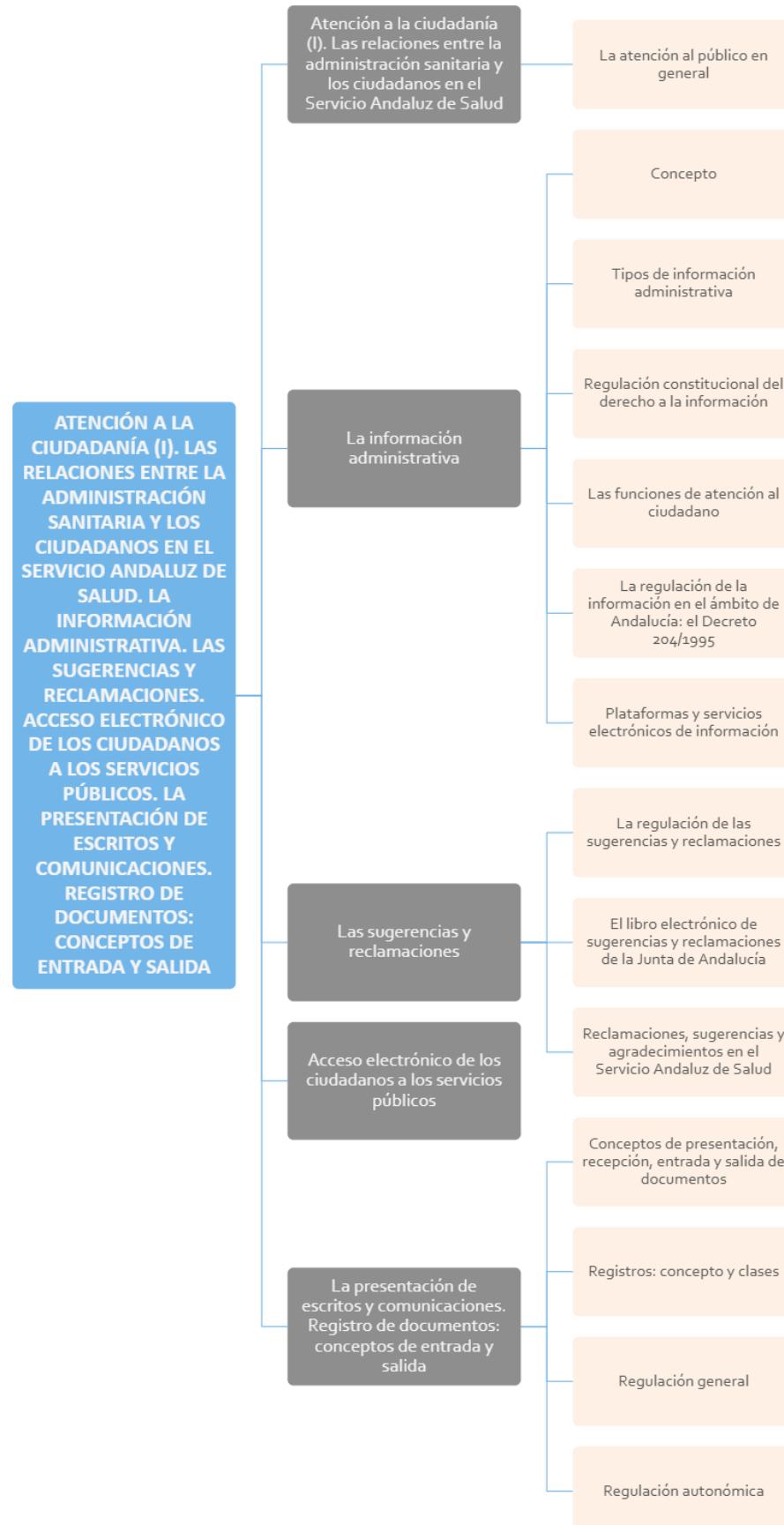
En el ámbito de la atención a la ciudadanía, particularmente en el Servicio Andaluz de Salud, se establece un enfoque crucial en las relaciones entre la administración sanitaria y los ciudadanos. Este sistema se fundamenta en diversos pilares, tales como la comunicación paciente/usuario, la provisión de información administrativa, la gestión de sugerencias y reclamaciones, así como la recepción y registro de escritos y comunicaciones. Es esencial comprender los conceptos asociados a la presentación, recepción, entrada y salida de documentos, que constituyen los cimientos de una gestión eficiente y transparente.

Este breve estudio examinará detalladamente cada uno de estos elementos, explorando su importancia y su aplicación dentro del contexto del servicio de salud andaluz.

Objetivos

- Comprender el papel fundamental de la comunicación paciente/usuario en el ámbito sanitario, identificando estrategias efectivas para facilitar una interacción positiva y satisfactoria entre los diferentes actores involucrados.
- Analizar los procedimientos y protocolos para la gestión de sugerencias y reclamaciones dentro del Servicio Andaluz de Salud, con el fin de promover una cultura de mejora continua y garantizar una atención ciudadana eficiente y receptiva.
- Familiarizarse con los conceptos y prácticas relacionados con la presentación, recepción, entrada y salida de documentos en el contexto administrativo de la salud, con el objetivo de asegurar la correcta tramitación y registro de la información, así como garantizar la transparencia y la trazabilidad de los procesos administrativos.

Mapa Conceptual



1. Atención a la ciudadanía (I). Las relaciones entre la administración sanitaria y los ciudadanos en el Servicio Andaluz de Salud

1.1. La atención al público en general

1.1.1. La comunicación presencial

La **comunicación cara a cara** es la forma idónea de comunicación. En ella utilizamos no sólo la palabra sino toda una gama de recursos expresivos como el gesto, la mirada, la postura, es decir, lo que se ha denominado el lenguaje corporal, que contribuyen a una mejor comunicación.

Es una **comunicación inmediata**, no transcurre ningún lapso de tiempo entre la formulación de la pregunta y la respuesta.

Hay una **interrelación mutua**, a través del mecanismo de retroalimentación que va depurando la comunicación de elementos accesorios y subjetivos hasta lograr una correcta interpretación de los mensajes.

CONDICIONES MATERIALES

Es de sobra conocido el **influjo que el medio físico**, es decir, la configuración del espacio y los elementos a él incorporados ejercen sobre la conducta.

La comunicación puede verse facilitada o dificultada por el ambiente en que se produce. Por ello, las oficinas de información deberían cumplir ciertos requisitos en cuanto a emplazamiento, características y organización del local:

- Deberán situarse en puntos estratégicos de las ciudades, con buenas comunicaciones. Su acceso deberá ser directo desde la calle y contar con la señalización adecuada.
- El local debe ser amplio, bien iluminado, de uso exclusivo, con mobiliario funcional y distribuido de forma que permita preservar la intimidad de las comunicaciones, que garantice unas condiciones de mínimo confort tanto

para el informador como para su interlocutor, que ofrezca facilidades para la lectura y la consulta de documentos.

- Hay que evitar en la medida de lo posible la formación de colas y, cuando no puedan evitarse, deben organizarse (números, turnomatic...) procurando que exista un lugar de espera con asientos.
- También debe disponerse de un espacio con mesas y sillas para que el público pueda consultar documentos, tomar notas, llenar impresos, etc.

En cuanto al sistema de atención al público, hay que eliminar las barreras arquitectónicas, como ventanillas o mostradores que producen la impresión de que la Administración es un coto cerrado diferenciado y enfrentado a los ciudadanos. Es conveniente combinar el mostrador para consultas breves y entrega de formularios, instancias, etc. con las mesas individuales donde se ofrece una información más detallada.

La **identificación nominal de los informadores** contribuye a la personalización de las relaciones y elimina la sensación de anonimato e irresponsabilidad de la Administración. Esta se ha oficializado a nivel estatal por la Resolución de 3 de febrero de 1993, de la Secretaría de Estado para la Administración Pública por la que se define el sistema de identificación común del personal al servicio de la Administración General del Estado, y a nivel autonómico por la Resolución de 7 de junio de 1993 (BOJA del 19 de junio), de la Secretaría General para la Administración Pública, por la que se define el sistema de identificación común del personal al servicio de la Junta de Andalucía.

LA RELACIÓN INFORMADOR-CIUDADANO EN LA COMUNICACIÓN PRESENCIAL

El informador debe tomar la iniciativa del contacto:

- Saludar al interlocutor
- Invitarle a sentarse
- Preguntarle qué desea.

Hay que **escuchar activamente la pregunta o el problema** que se nos plantea:

- Eliminando del mensaje todo aquello que lo entorpece, como barreras culturales, estados afectivos, etc.
- Cooperando físicamente con el interlocutor a través de los gestos: mirada atenta, gestos de asentimiento y otros, de manera que perciba que le estamos comprendiendo.

Atención a la ciudadanía (II). Manual de estilo del Servicio Andaluz de Salud. Valores y principios. Habilidades sociales y comunicación. El Ciudadano como centro de nuestro Sistema Sanitario. La comunicación como herramienta de trabajo. Estilos de comunicación. El derecho a la información y a la confidencialidad

Introducción

La asertividad y la comunicación efectiva son pilares fundamentales en la interacción humana, especialmente en el ámbito de la atención al ciudadano en el Sistema Sanitario. La capacidad de expresar necesidades y derechos de manera respetuosa no solo beneficia a quienes se comunican, sino que también mejora la calidad de los servicios ofrecidos.

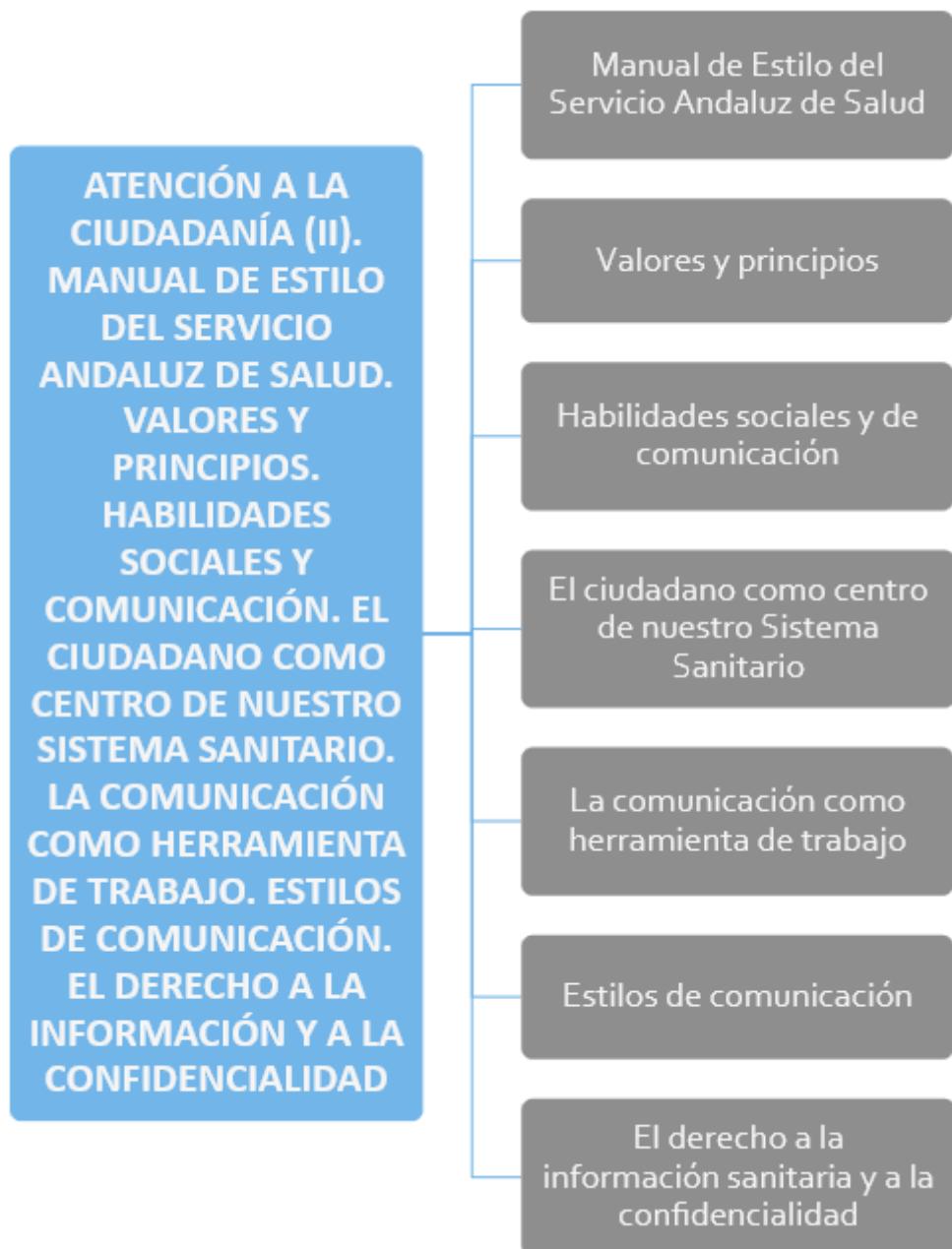
En este contexto, el Servicio Andaluz de Salud se enfrenta al desafío de adaptarse a las crecientes expectativas de la ciudadanía, que demanda una atención no solo técnica, sino también humana y relacional.

La evolución de la sociedad hacia un modelo más participativo y exigente requiere que las instituciones sanitarias implementen estrategias innovadoras que fomenten la comunicación clara y eficaz, así como la participación activa de los ciudadanos en los procesos de toma de decisiones que afectan su salud.

Objetivos

- Promover la asertividad y la comunicación efectiva entre los profesionales del Sistema Sanitario, con el fin de mejorar la calidad de la atención al ciudadano y fomentar un ambiente de respeto y confianza.
- Implementar estrategias innovadoras que respondan a las necesidades y expectativas de la ciudadanía, adaptando los servicios sanitarios a un modelo más participativo y centrado en el usuario.
- Fortalecer los derechos de los ciudadanos en el ámbito sanitario, garantizando su participación activa en los procesos de toma de decisiones y asegurando una atención personalizada y de calidad..

Mapa Conceptual



1. Manual de Estilo del Servicio Andaluz de Salud

El **Libro de Estilo del Servicio Andaluz de Salud** es un documento donde se define el estilo de relación de los profesionales que lo integran con las personas que usan sus servicios. Muestra a todos que el objetivo final del trabajo sanitario es conseguir que las personas que utilizan los servicios obtengan una atención sanitaria integral. Supone un compromiso de atención cuando se concilia lo que debe ser la atención sanitaria y la práctica asistencial.

Su contenido es el siguiente:

- Valores y principios del SAS como servicio sanitario público
 - El estilo y la misión del Servicio Andaluz de Salud
 - Los valores del Servicio Andaluz de Salud como Organismo
- Características generales de la atención
 - Respetar las diferencias y ofrecer atención en condiciones de equidad e igualdad
 - Comprender y respetar la intimidad de las personas que usan los servicios
 - Mantener la confidencialidad como principio general
 - La amabilidad, señal de profesionalidad y de respeto
- La atención sanitaria
 - La atención continuada y el trabajo en equipo
 - La información clínica a los usuarios
 - La autonomía de los usuarios: tomar decisiones sobre la salud
 - Sobre el consumo de tabaco
- La organización de la atención
 - La orientación al usuario como principio
 - Ayudar a los usuarios a orientarse en el uso de los servicios
 - Actuar como Organización para ayudar a resolver los problemas de los usuarios
 - La identificación personal e institucional
- En situaciones difíciles o de conflicto
 - Peticiones no razonables de los usuarios

- Las quejas y reclamaciones

2. Valores y principios

2.1. El estilo y la misión del servicio andaluz de salud

Las **organizaciones**, casi como las personas, tienen una manera peculiar de hacer las cosas, un modo de actuar que refleja su función, sus prioridades y su cultura propia. El Servicio Andaluz de Salud es una organización cuya misión se ha definido a partir de su carácter de servicio sanitario público:

Como principal proveedor de servicios sanitarios públicos en Andalucía, el SAS tiene la misión de prestar una asistencia sanitaria en la que la calidad científico-técnica, la continuidad asistencial y la atención centrada en el usuario, contribuyan de manera efectiva a mejorar el cuidado de la salud de la población andaluza y a conseguir la equidad en el derecho fundamental a la protección de la salud.

Esta misión únicamente se puede alcanzar a través de la relación directa y personal que los profesionales establecen con los usuarios. Por eso, las personas que trabajan en el Servicio Andaluz de Salud son su activo más importante. Es mediante la relación con los usuarios, al atender una consulta administrativa o al dar una información vital a un enfermo o a sus allegados, que el SAS debe mostrar los valores que ostenta como organización.

Es pues un objetivo del SAS marcar un estilo determinado en la relación profesional-usuario en sus dispositivos, centros y servicios. Un estilo coherente y compartido en toda la organización, que refleje el nivel de calidad de los servicios sanitarios al tiempo que sea señal de la consideración y el respeto hacia las personas que usan sus servicios.

Atención a la Ciudadanía (III). Derechos, garantías y calidad asistencial. Tiempos de respuesta asistencial. Libre elección de centro sanitario y profesional. Cobertura sanitaria. Segunda opinión médica. Transparencia y calidad en los servicios. Derechos, garantías y dignidad de la persona en el proceso de muerte. Voluntad anticipada: organización y funcionamiento del Registro de Voluntades Vitales Anticipadas

Introducción

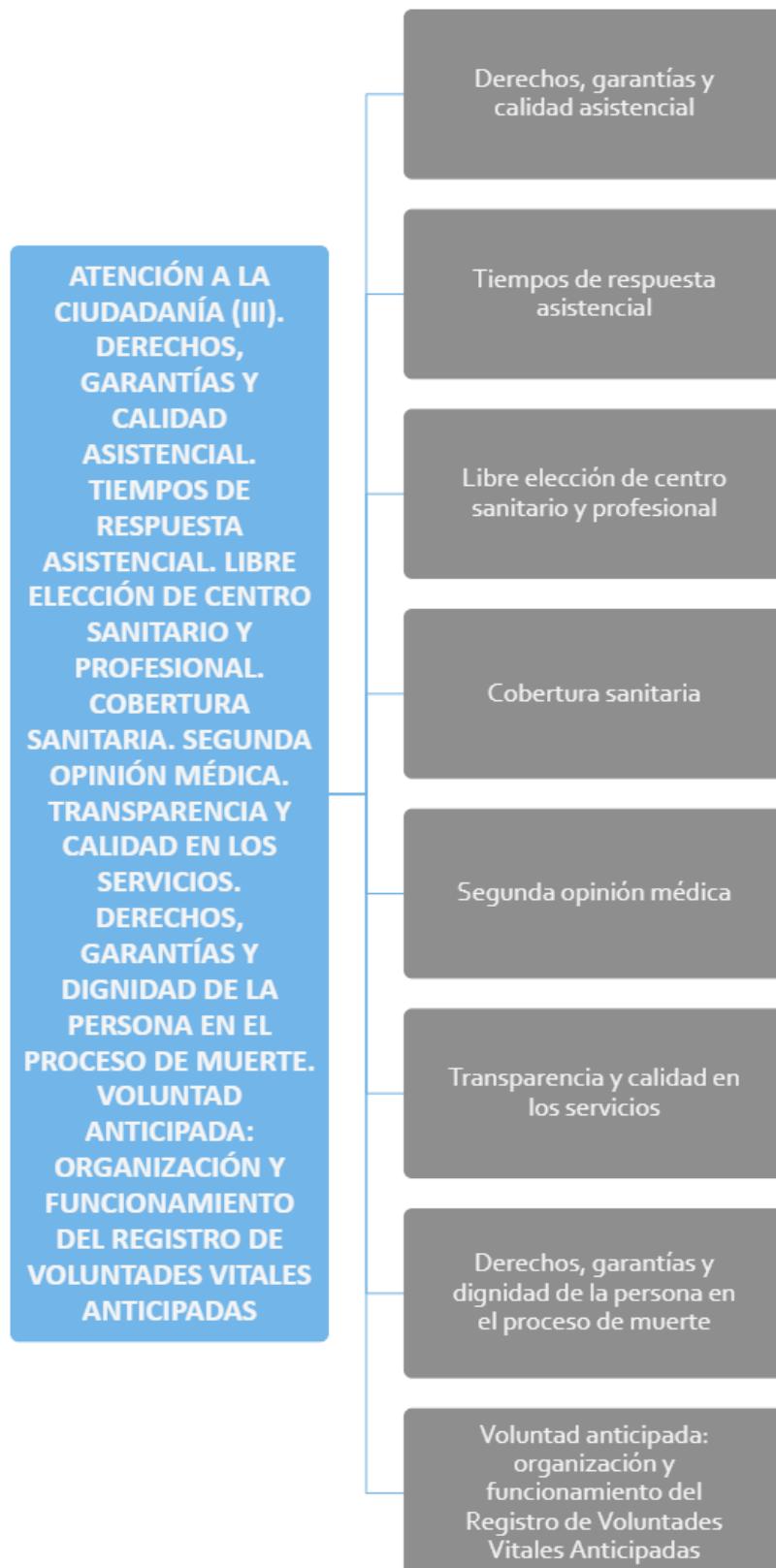
La atención a la ciudadanía en el ámbito sanitario constituye un eje fundamental del sistema público de salud, centrado en garantizar derechos, ofrecer garantías efectivas y asegurar una calidad asistencial adecuada. Este enfoque se concreta en una serie de principios orientados a proteger la dignidad de las personas usuarias, promoviendo su autonomía, seguridad y participación activa en la toma de decisiones sobre su salud.

En este contexto, adquieren especial relevancia aspectos como los tiempos máximos de respuesta asistencial, la libre elección de centro y profesional, la posibilidad de obtener una segunda opinión médica, y el acceso a una atención transparente y de calidad. Igualmente, se contempla el respeto a la voluntad de las personas en el proceso final de la vida, con mecanismos como el Registro de Voluntades Vitales Anticipadas, todo ello con el objetivo de garantizar una atención sanitaria humanizada, equitativa y centrada en la persona.

Objetivos

- Identificar los principales derechos y garantías de las personas usuarias del sistema sanitario público, así como los mecanismos establecidos para asegurar la calidad asistencial y la transparencia en los servicios.
- Conocer los procedimientos relacionados con los tiempos máximos de respuesta asistencial, la libre elección de centro sanitario y profesional, y el acceso a una segunda opinión médica dentro del sistema sanitario andaluz.
- Comprender los derechos de las personas en el proceso de muerte, la normativa sobre la voluntad anticipada y el funcionamiento del Registro de Voluntades Vitales Anticipadas en Andalucía.

Mapa Conceptual



1. Derechos, garantías y calidad asistencial

Los Derechos y Garantías de los Ciudadanos en el Sistema Sanitario Público de Andalucía (SSPA) están regulados bajo la **Ley 2/1998, de 15 de junio, de Salud de Andalucía** y otras normativas complementarias que aseguran la calidad asistencial.

Esta ley establece los principios fundamentales para la prestación de la atención sanitaria en Andalucía y los derechos de los ciudadanos en el proceso de atención sanitaria.

Los ciudadanos, al amparo de esta Ley, son titulares y disfrutan, con respecto a los servicios sanitarios públicos en Andalucía, de los siguientes derechos:

- a) A las prestaciones y servicios de salud individual y colectiva, de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente.
- b) Al respeto a su personalidad, dignidad humana e intimidad, sin que puedan ser discriminados por razón alguna.
- c) A la información sobre los factores, situaciones y causas de riesgo para la salud individual y colectiva.
- d) A la información sobre los servicios y prestaciones sanitarios a que pueden acceder y sobre los requisitos necesarios para su uso.
- e) A disponer de información sobre el coste económico de las prestaciones y servicios recibidos.
- f) A la confidencialidad de toda la información relacionada con su proceso y su estancia en cualquier centro sanitario.
- g) A ser advertidos de si los procedimientos de pronóstico, diagnóstico y tratamiento que se les apliquen pueden ser utilizados en función de un proyecto docente o de investigación que, en ningún caso, podrá comportar peligro adicional para su salud.
- h) En todo caso, será imprescindible la previa autorización y por escrito del paciente y la aceptación por parte del médico y de la dirección del correspondiente centro sanitario.
- i) A que se le dé información adecuada y comprensible sobre su proceso, incluyendo el diagnóstico, el pronóstico, así como los riesgos, beneficios y alternativas de tratamiento.

- j) A que se les extienda certificado acreditativo de su estado de salud, cuando así lo soliciten.
- k) A que quede constancia por escrito o en soporte técnico adecuado de todo su proceso. Al finalizar la estancia en una institución sanitaria, el paciente, familiar o persona a él allegada recibirá su informe de alta.
- l) Al acceso a su historial clínico.
- m) A la libre elección de médico, otros profesionales sanitarios, servicio y centro sanitario en los términos que reglamentariamente estén establecidos.
- n) A que se les garantice, en el ámbito territorial de Andalucía, que tendrán acceso a las prestaciones sanitarias en un tiempo máximo, en los términos y plazos que reglamentariamente se determinen.
- o) A que se les asigne un médico, cuyo nombre se les dará a conocer, que será su interlocutor principal con el equipo asistencial. En caso de ausencia, otro facultativo del equipo asumirá tal responsabilidad.
- p) A que se respete su libre decisión sobre la atención sanitaria que se le dispense, previo consentimiento informado, excepto en los siguientes casos:
 - a. Cuando exista un riesgo para la salud pública a causa de razones sanitarias establecidas por la Ley. En todo caso, una vez adoptadas las medidas pertinentes, de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica 3/1986, de 14 de abril, de Medidas Especiales en Materia de Salud Pública, se comunicarán a la autoridad judicial en el plazo máximo de 24 horas, siempre que dispongan el internamiento obligatorio de personas.
 - b. Cuando exista riesgo inmediato grave para la integridad física o psíquica de la persona enferma y no es posible conseguir su autorización, consultando, cuando las circunstancias lo permitan, lo dispuesto en su declaración de voluntad vital anticipada y, si no existiera esta, a sus familiares o a las personas vinculadas de hecho a ella.
- q) A disponer de una segunda opinión facultativa sobre su proceso, en los términos en que reglamentariamente esté establecido.
- r) A negarse al tratamiento, excepto en los casos señalados en el epígrafe ñ) 1º de este artículo y previo cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 8, apartado 6 de esta Ley.

El Sistema Español de Seguridad Social. Régimen General de la Seguridad Social. Afiliación: Altas y Bajas, forma de practicarse y plazos. Cotización: bases y tipos. Prestaciones: incapacidad temporal y jubilación

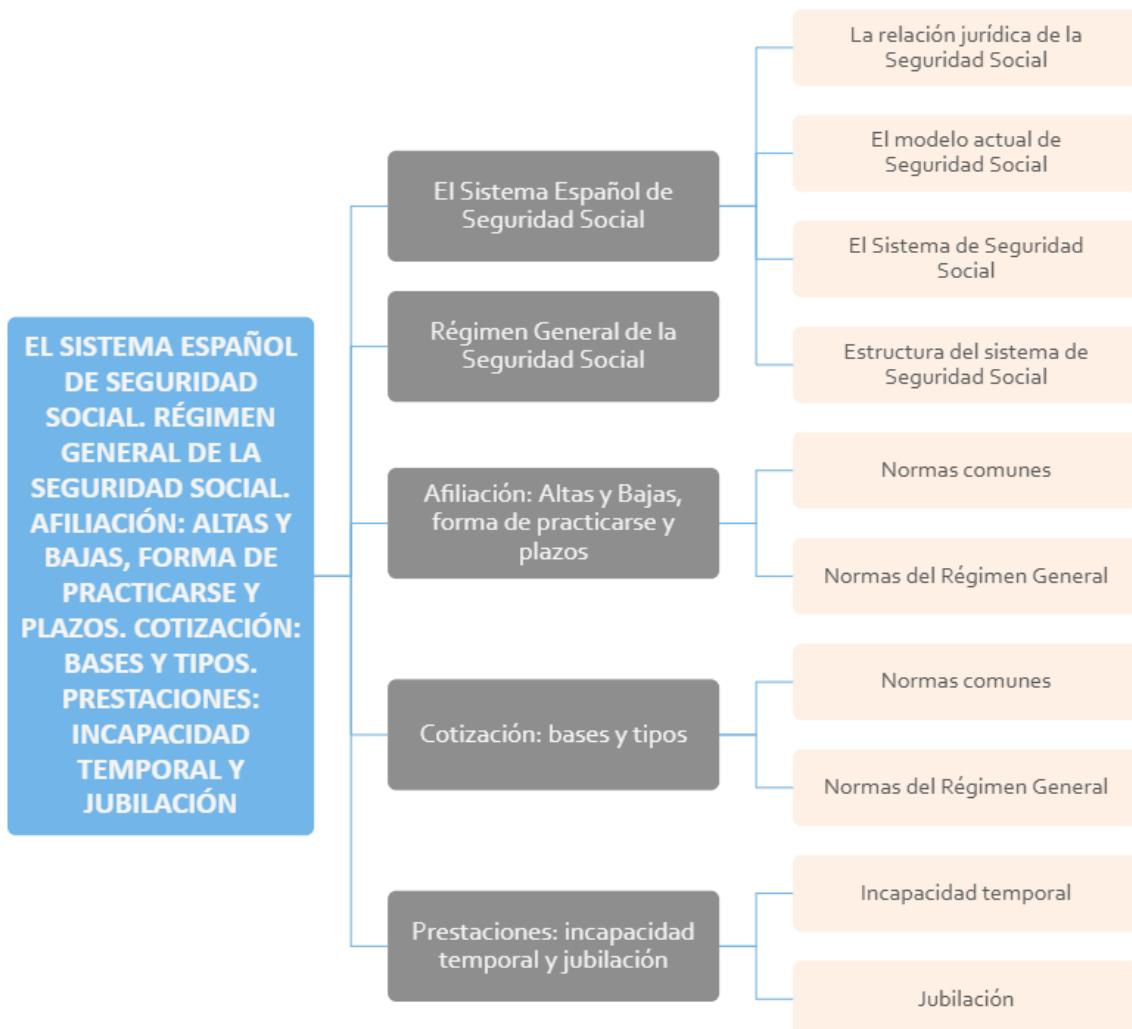
Introducción

El Sistema Español de Seguridad Social constituye una estructura fundamental para la protección social de los ciudadanos, abarcando diversos aspectos que garantizan su bienestar y cobertura en situaciones específicas. En este contexto, el Régimen General de la Seguridad Social establece las bases y procedimientos para la afiliación de trabajadores, tanto en altas como en bajas, así como los aspectos relacionados con la cotización. Este régimen también se encarga de la acción protectora, que contempla las contingencias protegibles y el régimen general de prestaciones a las que tienen derecho los afiliados. A continuación, se detallarán los diferentes aspectos que conforman este sistema, brindando una visión integral de su funcionamiento y alcance.

Objetivos

- Comprender el funcionamiento y la estructura del Sistema Español de Seguridad Social, incluyendo sus componentes principales y su importancia para la protección social de los ciudadanos.
- Familiarizarse con los procesos de afiliación de trabajadores al Régimen General de la Seguridad Social, comprendiendo los requisitos, procedimientos de alta y baja, así como los plazos establecidos para su práctica.
- Adquirir conocimientos sobre el sistema de cotización en el contexto del Régimen General de la Seguridad Social, incluyendo las bases y tipos de cotización aplicables, así como su relevancia para la determinación de las prestaciones y beneficios ofrecidos por el sistema de seguridad social.

Mapa Conceptual



1. El Sistema Español de Seguridad Social

1.1. La relación jurídica de la Seguridad Social

En la actualidad no se discute que sea función del Estado, entre otras, la de procurar protección a sus ciudadanos ante las situaciones de necesidad que puedan padecer. "España se constituye en un Estado Social y Democrático de Derecho", proclama el artículo 1 de la Constitución y, en cuanto tal Estado "social", no puede abandonar a la iniciativa privada el mantenimiento de las personas que no pueden sustentarse con su propio trabajo.

Sobre esas bases se va construyendo un entramado de "seguros sociales", que sólo se convierte en un auténtico sistema de Seguridad Social cuando se llega al convencimiento generalizado de que esa solidaridad en el ámbito laboral sólo puede ser verdaderamente eficaz si se encauza y organiza a través de un sistema en el que el propio Estado, a través de la Ley, concrete las situaciones dignas de protección y la aportación que para dicha protección deban hacer los trabajadores en activo. Resulta preciso -además- que el propio Estado vigile, a través de organismos públicos, el reconocimiento de esos derechos y el cumplimiento de esas obligaciones.

No existe propiamente un sistema de Seguridad Social si no parte de esa dimensión pública: los derechos y obligaciones que origina el sistema son "públicos", en cuanto provienen de la Ley y no del acuerdo entre particulares, y la gestión del sistema es también "pública", en cuanto se encomienda a organismos dependientes del propio Estado.

Es la Ley, por tanto, la que determina y regula la "relación jurídica" entre los ciudadanos y la Seguridad Social. Esa relación, dirigida siempre a la protección social de los ciudadanos ante las situaciones de necesidad, obliga a ambas partes, Estado y ciudadano, a la realización de determinados actos, que pueden ser de muy diversa naturaleza, dependiendo de la posición del ciudadano ante la Seguridad Social, como empresario, trabajador en activo, o beneficiario de una prestación.

En el nivel contributivo, se suelen distinguir tres ámbitos de desarrollo de esa relación jurídica: afiliación, cotización y protección:

- **La afiliación, o primer alta en la Seguridad Social**, y las altas subsiguientes constituyen el mecanismo establecido por el Estado para determinar, mientras el trabajador está en activo, quienes son los responsables de la obligación de cotizar, por una parte, y por otra, los derechos que está generando dicho trabajador por su "contribución" al sistema.
- **La cotización**, que es el mecanismo principal establecido por la Ley para financiar el nivel contributivo de la Seguridad Social. Si el ALTA se ha producido como trabajador por cuenta ajena, el empresario será el responsable de pagar las cotizaciones. Si el ALTA lo es como trabajador autónomo, el mismo trabajador deberá ingresarlas.
- **La protección**. Se considera como tal al sistema establecido para que el Estado reconozca la situación de necesidad cuando ésta se produce, y proporcione la prestación pública articulada para atender dicha necesidad.

1.2. El modelo actual de Seguridad Social

El **modelo de Seguridad Social** que la Constitución diseña va a ser más ambicioso que el modelo vigente hasta ese momento y exigirá adecuar el sistema a las previsiones constitucionales, ya que las normas ordinarias preconstitucionales en materia de Seguridad Social son insuficientes para dar cumplimiento al modelo exigido por la Constitución. Ésta utiliza la expresión "Seguridad Social" en cuatro preceptos dispersos, si bien el más importante es el artículo 41. El segundo precepto de interés es el artículo 149.1.17 que incluye la legislación básica y el régimen económico de la Seguridad Social entre las materias sobre las que el Estado tiene competencia exclusiva, sin perjuicio de la ejecución de sus servicios por las Comunidades Autónomas.

A la luz del tercer precepto contemplado, que es el artículo 129.1, esa legislación que corresponde al Estado debe establecer las formas de participación de los interesados en la Seguridad Social.

Una cuarta y última referencia a la Seguridad Social se contiene en el artículo 25.2 cuando, al referirse a los derechos del condenado a pena de prisión, declara que "en todo caso, tendrá derecho a un trabajo remunerado y a los beneficios correspondientes de la Seguridad Social".

El Sistema Retributivo del Personal del Servicio Andaluz de Salud: Retribuciones básicas y complementarias. Descuentos: Seguridad Social e IRPF

Introducción

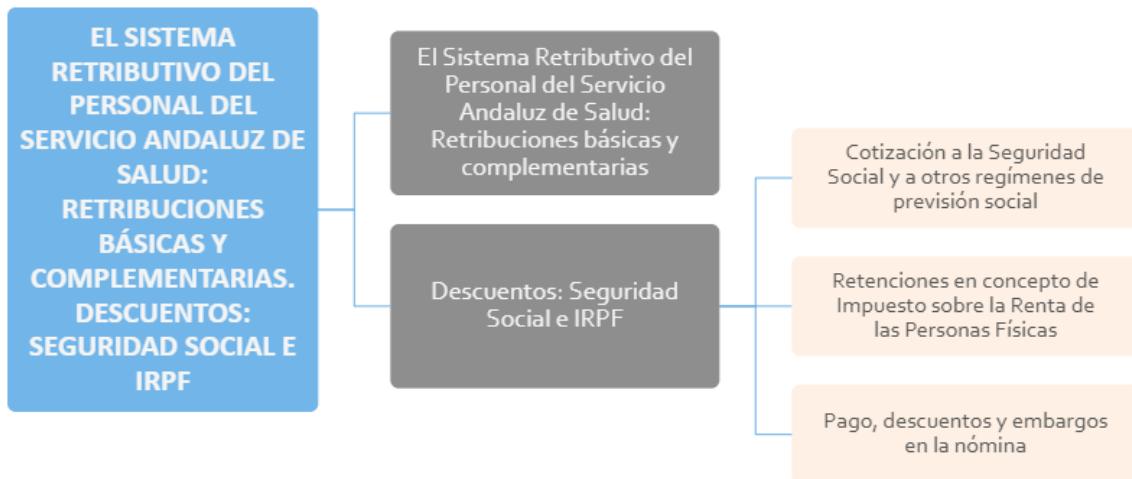
El sistema retributivo del personal del Servicio Andaluz de Salud abarca diversas facetas, desde las retribuciones básicas y complementarias hasta la elaboración y gestión de las nóminas. Este sistema se rige por normas específicas que regulan la estructura de las nóminas, así como los procedimientos de tramitación y justificación de las mismas. Además, se establecen mecanismos de control de los gastos de personal, incluyendo la cotización a la Seguridad Social y otros regímenes de previsión social, así como las retenciones por el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas. El proceso de pago, descuentos y embargos en la nómina también está sujeto a regulación.

Objetivos

- Comprender la estructura del sistema retributivo del personal del Servicio Andaluz de Salud, incluyendo las retribuciones básicas y complementarias.
- Conocer las normas y procedimientos para la elaboración y gestión de las nóminas en el ámbito del Servicio Andaluz de Salud.

- Familiarizarse con los mecanismos de control de los gastos de personal, incluyendo la cotización a la Seguridad Social, las retenciones por el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, y los procesos de pago, descuentos y embargos en la nómina.

Mapa Conceptual



1. El Sistema Retributivo del Personal del Servicio Andaluz de Salud: Retribuciones básicas y complementarias

El sistema retributivo del personal de los Servicios Públicos de Salud ha sido establecido por el Estatuto Marco del Personal Estatutario de los Servicios de Salud (Ley 55/2003), de manera que al personal del SAS se le aplica el mismo, en los términos siguientes.

CRITERIOS GENERALES.- El sistema retributivo del personal estatutario se estructura en retribuciones básicas y retribuciones complementarias, responde a los principios de cualificación técnica y profesional y asegura el mantenimiento de un modelo común en relación con las retribuciones básicas.

Las retribuciones complementarias se orientan prioritariamente a la motivación del personal, a la incentivación de la actividad y la calidad del servicio, a la dedicación y a la consecución de los objetivos planificados.

La cuantía de las retribuciones se adecuará a lo que dispongan las correspondientes leyes de presupuestos. Elemento fundamental en este apartado es, en cualquier caso, la evaluación del desempeño del personal estatutario que los servicios de salud deberán establecer a través de procedimientos fundados en los principios de igualdad, objetividad y transparencia. La evaluación periódica deberá tenerse en cuenta a efectos de determinación de una parte de estas retribuciones complementarias, vinculadas precisamente a la productividad, al rendimiento y, en definitiva, al contenido y alcance de la actividad que efectivamente se realiza.

Los servicios de salud de las comunidades autónomas y entes gestores de asistencia sanitaria establecerán los mecanismos necesarios, como la ordenación de puestos de trabajo, la ordenación de las retribuciones complementarias, la desvinculación de plazas docentes u otros, que garanticen el pago de la actividad realmente realizada.

El personal estatutario no podrá percibir participación en los ingresos normativamente atribuidos a los servicios de salud como contraprestación de cualquier servicio.

Sin perjuicio de la sanción disciplinaria que, en su caso, pueda corresponder, la parte de jornada no realizada por causas imputables al interesado dará lugar a la deducción proporcional de haberes, que no tendrá carácter sancionador.

Quienes ejerciten el derecho de huelga no devengarán ni percibirán las retribuciones correspondientes al tiempo en que hayan permanecido en esa situación, sin que la deducción de haberes que se efectúe tenga carácter de sanción disciplinaria ni afecte al régimen de sus prestaciones sociales.

RETRIBUCIONES BÁSICAS.- Las retribuciones básicas son:

- a) El sueldo asignado a cada categoría en función del título exigido para su desempeño.
- b) Los trienios, que consisten en una cantidad determinada para cada categoría en función de lo previsto en el párrafo anterior, por cada tres años de servicios.
La cuantía de cada trienio será la establecida para la categoría a la que pertenezca el interesado el día en que se perfeccionó.
- c) Las pagas extraordinarias serán dos al año y se devengarán preferentemente en los meses de junio y diciembre. El importe de cada una de ellas será, como mínimo, de una mensualidad del sueldo y trienios, al que se añadirá la catorceava parte del importe anual del complemento de destino.

Las retribuciones básicas y las cuantías del sueldo y los trienios a que se refiere el apartado anterior serán iguales en todos los servicios de salud y se determinarán, cada año, en las correspondientes Leyes de Presupuestos. Dichas cuantías de sueldo y trienios coincidirán igualmente con las establecidas cada año en las correspondientes Leyes de Presupuestos Generales del Estado para los funcionarios públicos.

RETRIBUCIONES COMPLEMENTARIAS.- Las retribuciones complementarias son fijas o variables, y van dirigidas a retribuir la función desempeñada, la categoría, la dedicación, la actividad, la productividad y cumplimiento de objetivos y la evaluación del rendimiento y de los resultados, determinándose sus conceptos, cuantías y los criterios para su atribución en el ámbito de cada servicio de salud.

El Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía. Concepto y estructura. Fases del ciclo presupuestario. La ejecución del presupuesto de la Comunidad Autónoma: el procedimiento general, fases, órganos competentes y documentos contables. Ideas básicas y generales de contabilidad financiera y presupuestaria

Introducción

El presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía constituye una herramienta esencial para la planificación, ejecución y control de la actividad financiera del sector público autonómico. Su elaboración y gestión se rigen por principios jurídicos, económicos y contables que garantizan la legalidad, eficiencia y transparencia en el uso de los recursos públicos. Este instrumento refleja las prioridades políticas y económicas del gobierno autonómico, estableciendo la previsión de ingresos y la autorización de gastos para un ejercicio determinado.

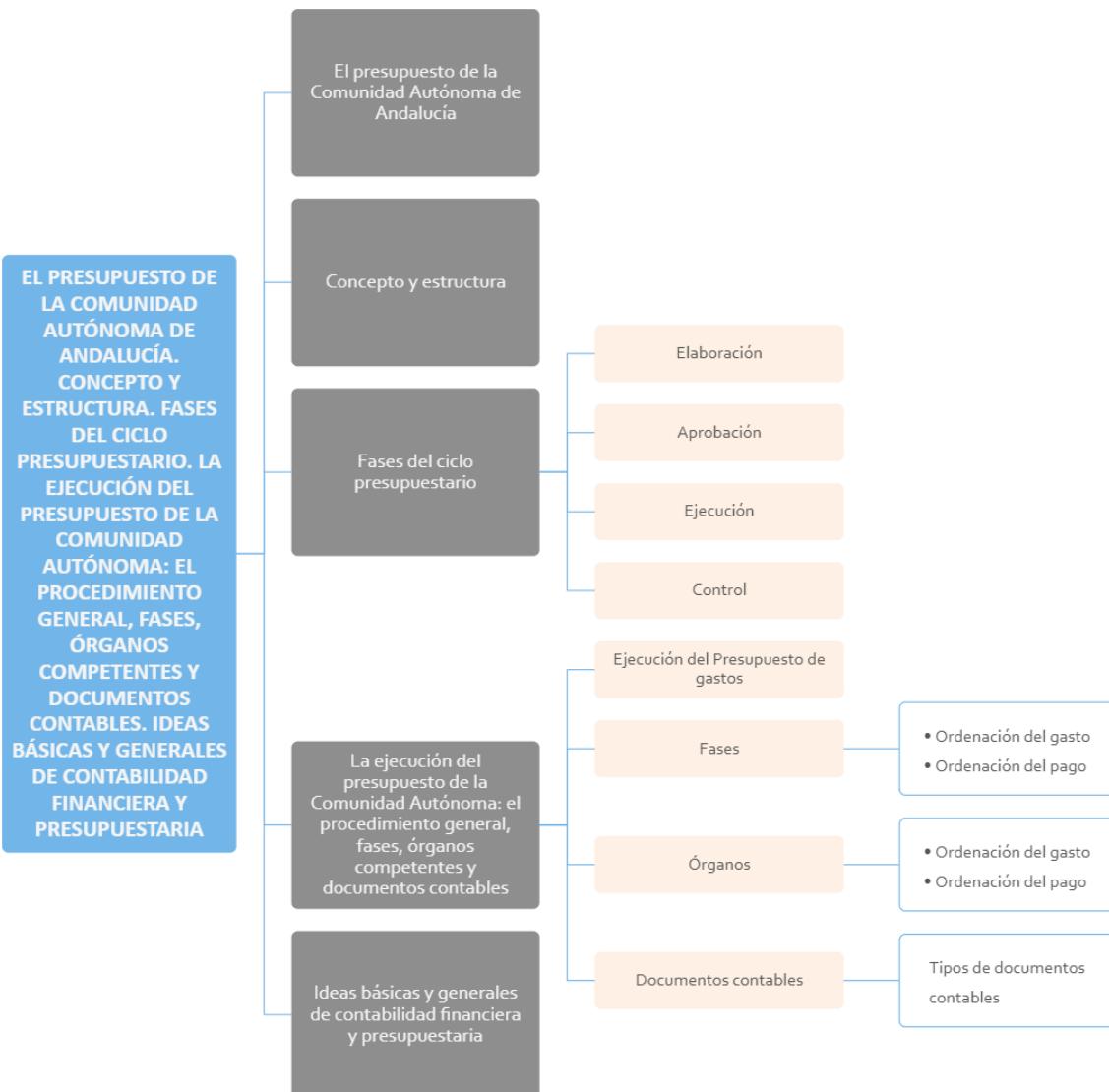
El ciclo presupuestario abarca distintas fases, desde la elaboración hasta el control, pasando por la aprobación y la ejecución. En este contexto, la ejecución presupuestaria supone una fase clave, en la que intervienen diversos órganos administrativos y se aplican procedimientos específicos acompañados de documentación contable.

Asimismo, resulta imprescindible conocer las nociones fundamentales de la contabilidad financiera y presupuestaria, ya que permiten comprender y registrar adecuadamente los movimientos económicos del sector público andaluz.

Objetivos

- Comprender el concepto, la estructura y las fases del ciclo presupuestario de la Comunidad Autónoma de Andalucía, identificando las características y funciones propias de cada etapa.
- Analizar el procedimiento general de ejecución del presupuesto andaluz, reconociendo sus fases, los órganos competentes en cada una de ellas y los distintos tipos de documentos contables asociados.
- Adquirir conocimientos básicos sobre contabilidad financiera y presupuestaria, diferenciando sus finalidades, principios y utilidad en el ámbito de la gestión pública autonómica.

Mapa Conceptual



1. El presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía

El Presupuesto de la Junta de Andalucía para 2025 se formula en un contexto caracterizado por importantes desafíos.

En el escenario internacional, las tensiones geopolíticas y la urgencia de avanzar hacia economías más sostenibles han modificado las prioridades económicas de muchos países.

En este entorno dinámico y competitivo, Andalucía debe esforzarse en lograr una adaptación eficaz, para lo que la resiliencia y la innovación son fundamentales en aras de asegurar el crecimiento económico y la cohesión social.

La economía andaluza está demostrando una notable capacidad de recuperación y crecimiento, con significativos avances en sectores clave, como el turismo, los servicios, la construcción y ciertos subsectores industriales.

Estas tendencias positivas están ayudando a consolidar un entorno económico más robusto y dinámico, pero Andalucía continúa enfrentándose a desafíos estructurales, como el desempleo, la despoblación rural y la necesidad de mejorar su productividad y competitividad. El Presupuesto de 2025 se enfoca en abordar estos retos mediante un conjunto de medidas integrales destinadas a impulsar un crecimiento económico sostenible, fortalecer el Estado del bienestar y fomentar la igualdad de oportunidades.

Las cuentas de la Comunidad Autónoma para 2025 priorizan áreas fundamentales como la educación, la salud, el empleo, la sostenibilidad ambiental, la digitalización y la innovación, enmarcándose en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas y las estrategias de desarrollo regional de la Unión Europea.

Andalucía aspira a contribuir a los objetivos compartidos de España y la Unión Europea, consolidándose como una región innovadora, competitiva y cohesionada, para lo cual, el Presupuesto de 2025 contempla medidas concretas que buscan impulsar la inversión privada, aumentar la competitividad de la región y reforzar las capacidades institucionales necesarias para implementar las políticas públicas de manera eficiente.

La parte primordial del Presupuesto se destina a fortalecer el Estado del bienestar, garantizando servicios públicos de calidad en áreas esenciales como la educación, la sanidad y los servicios sociales. Con ello no solo se pretende mejorar la accesibilidad y calidad de estos servicios, sino también reducir las desigualdades sociales y territoriales en Andalucía, prestando especial atención a las zonas rurales y los colectivos más vulnerables. Para ello, se implementarán programas específicos de desarrollo rural, apoyo a mujeres y jóvenes, y medidas para mejorar la conectividad e infraestructuras en áreas desfavorecidas.

Otro de los objetivos del Presupuesto es promover un crecimiento económico sostenible, inclusivo y resiliente. Para lograrlo, se implementan políticas que favorezcan la competitividad de la economía andaluza, potenciando sectores clave, como la agricultura, el turismo, las energías renovables y la industria tecnológica, y es que la transformación digital y la transición ecológica son pilares fundamentales del Presupuesto de 2025. Andalucía aspira a liderar la adopción de nuevas tecnologías y la implementación de políticas sostenibles que impulsen la economía verde. Por ello, se asignan recursos significativos a la investigación y desarrollo (I+D), la innovación empresarial, la modernización de la Administración Pública y el fomento de energías renovables y la eficiencia energética.

En 2025 se respaldará la inversión en infraestructuras públicas, considerando estas como un motor esencial para el crecimiento económico y la cohesión social. Como áreas prioritarias de intervención se encuentran: el transporte y la movilidad sostenible, la gestión y distribución de recursos hídricos, las infraestructuras rurales o la energía y la transición hacia fuentes renovables. Asimismo, se incrementa la dotación para apoyar a los sectores productivos, ya sean sectores emergentes y en desarrollo o sectores más tradicionales, pero que son pilares imprescindibles de la economía andaluza, como es el caso del turismo o el agroalimentario.

El Presupuesto de 2025 incorpora un enfoque transversal en la lucha contra el cambio climático, con una serie de medidas diseñadas para promover un desarrollo más sostenible y resiliente frente a los desafíos ambientales, comenzando por el desarrollo de la metodología para implantar una «presupuestación verde», el fomento de la economía circular y, por supuesto, las inversiones en infraestructuras verdes y la protección del medio ambiente.

En 2025 serán además de gran relevancia los recursos aportados por los fondos europeos.

La contratación Administrativa en el Sector Público. Delimitación de los tipos contractuales. Delegación de competencias en el Servicio Andaluz de Salud

Introducción

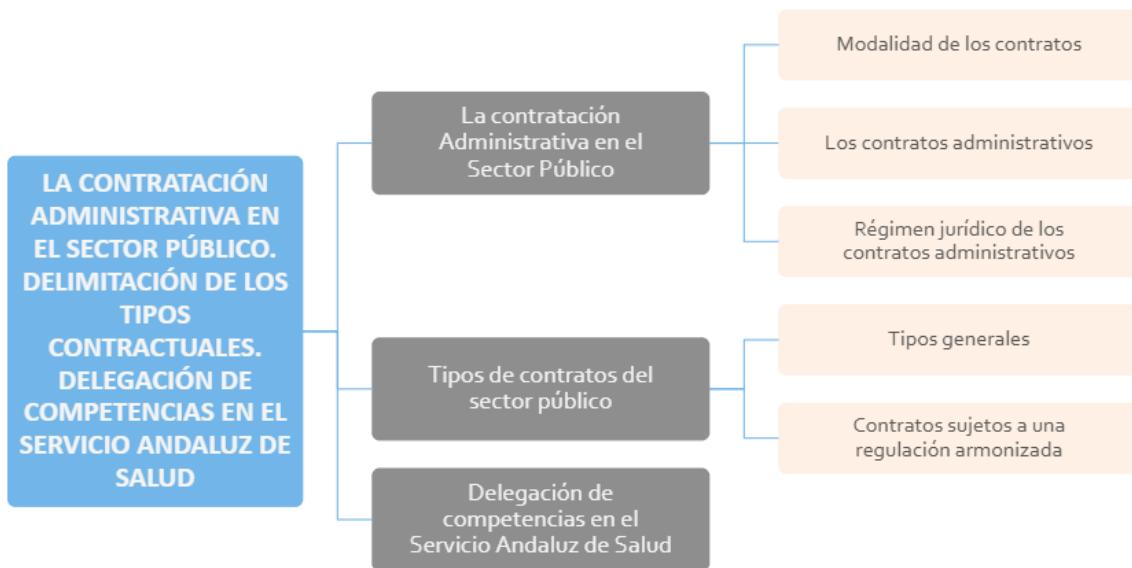
La contratación administrativa en el sector público constituye un pilar esencial para la gestión eficiente de los recursos públicos y la prestación de servicios a la ciudadanía. Su regulación responde a la necesidad de garantizar la transparencia, la libre concurrencia, la igualdad de trato y la eficiencia en el uso del gasto público, dentro del marco jurídico establecido por la legislación estatal y autonómica.

En este contexto, el Servicio Andaluz de Salud (SAS), como entidad instrumental de la Junta de Andalucía, dispone de competencias en materia de contratación que pueden ser objeto de delegación para agilizar la tramitación de contratos. El conocimiento de los distintos tipos contractuales, su régimen jurídico y la estructura de competencias resulta imprescindible para quienes aspiren a desempeñar funciones en el ámbito de la administración pública sanitaria.

Objetivos

- Identificar y diferenciar las modalidades y características de los contratos administrativos en el sector público, especialmente los celebrados por el Servicio Andaluz de Salud.
- Comprender el régimen jurídico aplicable a los contratos administrativos y los principios que rigen su tramitación, adjudicación y ejecución.
- Analizar los mecanismos de delegación de competencias en el ámbito del SAS, evaluando su función en la gestión descentralizada y eficaz de los recursos públicos.

Mapa Conceptual



1. La contratación Administrativa en el Sector Público

El origen y esencia de los contratos administrativos está en el contrato civil o privado. Según el art. 1089 del Código Civil, "Las obligaciones nacen de la Ley, de los contratos y de los actos y omisiones ilícitos en que intervenga cualquier género de culpa o negligencia".

Así pues, jurídicamente, las obligaciones nacen, bien por imposición de una Ley, o bien por la propia voluntad de una persona de contraer obligaciones respecto de otra, mediante un contrato.

El contrato se configura así como una de las fuentes de obligaciones jurídicas y, en este sentido, el propio Código Civil, en su art. 1254, lo define diciendo que "el contrato existe desde que una o varias personas consienten en obligarse, respecto de otra u otras, a dar alguna cosa o prestar algún servicio".

Ahora bien, quizás con esta definición no quede aun perfectamente delimitado el concepto de contrato, en un sentido jurídico estricto, que permita diferenciar, nítidamente y con carácter general, un contrato de lo que sería un simple acuerdo de voluntades carente de tal naturaleza.

Teniendo en cuenta el **conjunto del articulado del Código Civil** al respecto, los matices que realmente definen a un acuerdo de voluntades como un contrato radican fundamentalmente en lo siguiente:

- Se ha de producir un intercambio de obligaciones recíprocas entre las partes intervenientes en el contrato.
- La autonomía de la voluntad de las partes está condicionada por una serie de normas de carácter público, tendentes a proteger tanto los derechos de los contratantes como los intereses generales de la sociedad.

En definitiva, y en un sentido amplio, se puede definir al contrato como un acuerdo entre partes del que nacen obligaciones recíprocas y para el que, dada su trascendencia social y económica, la Ley establece unas normas y unas consecuencias jurídicas.

1.1. Modalidad de los contratos

Existen **dos grandes grupos** en los que se suelen englobar las distintas modalidades de contratos, en función de los sujetos que en él intervienen y de la normativa que les es de aplicación:

- **Contratos privados**, que son aquellos en que las partes intervenientes persiguen intereses meramente particulares y se mantienen en situación de igualdad respecto a los derechos y obligaciones recíprocos que nacen del contrato. Tales contratos privados están regulados, con carácter general, por el derecho civil y, con carácter especial, por el Derecho mercantil y el Derecho laboral.
- **Contratos administrativos**, que son los que, por intervenir como sujeto del contrato una Administración Pública e incidir determinadas circunstancias directamente relacionadas con la satisfacción de necesidades de carácter público, se les otorga una regulación específica sujeta al Derecho Administrativo.

1.2. Los contratos administrativos

La **Administración**, como cualquier particular, necesita contratar con terceros determinados servicios para atender a sus necesidades de funcionamiento. Cuando el creciente intervencionismo de la Administración provoca el incremento del número de necesidades a satisfacer y, con ello, la utilización generalizada de contratos con particulares para hacer frente a las mismas, surge la necesidad de modificar el contenido de los derechos y obligaciones de los contratos privados, para adaptarlos a las peculiaridades de su uso por la Administración.

Nace así la **figura de los contratos administrativos**, diferenciados de los contratos civiles en función del sujeto, del objeto y de la causa del contrato, con una regulación jurídica específica, determinada fundamentalmente por una doble exigencia:

- Las peculiaridades de los procedimientos de actuación de la Administración, derivadas, entre otros motivos, de la necesidad de controlar el gasto público, así como garantizar la igualdad de oportunidades entre los ciudadanos.

Sistemas de Información en el Servicio Andaluz de Salud. Gestión de Recursos Humanos en el Servicio Andaluz de Salud (GERHONTE). Sistema Integral de Gestión Logística (SIGLO). Sistemas de Información Corporativos de la Junta de Andalucía: Gestión Integral de Recursos Organizativos (GIRO). Sistema Unificado de Recursos (SUR)

Introducción

Los Sistemas de Información en el Servicio Andaluz de Salud (SAS) son herramientas esenciales para la gestión eficiente de los recursos sanitarios y la mejora en la calidad de los servicios de salud. Estos sistemas, como el Sistema Integral de Gestión Logística (SIGLO), la Gestión de Recursos Humanos (GERHONTE) y el Sistema Unificado de Recursos (SUR), permiten una coordinación efectiva y una optimización de los procesos logísticos y administrativos.

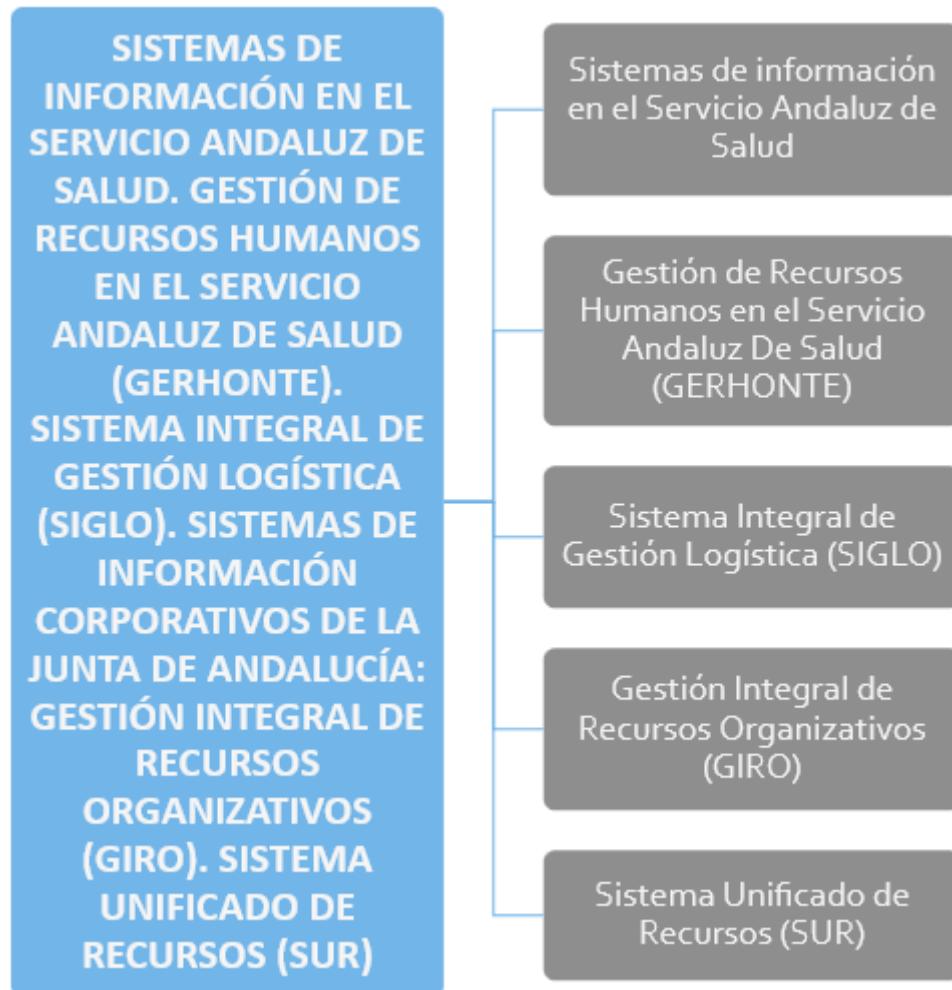
La implementación de tecnologías de información y comunicación (TIC) ha revolucionado la forma en que se gestionan los datos, facilitando la toma de decisiones informadas y mejorando la transparencia en la administración sanitaria.

Además, el Punto Único de Entrada de Factura Electrónica ha simplificado el proceso de gestión de facturas, contribuyendo a una mayor agilidad en los trámites administrativos.

Objetivos

- Analizar la importancia de los Sistemas de Información en el Servicio Andaluz de Salud para la gestión de recursos y la mejora en la atención sanitaria.
- Evaluar las características y funcionalidades del Sistema Integral de Gestión Logística (SIGLO) y su impacto en la eficiencia de los procesos logísticos del SAS.
- Investigar los beneficios del Punto Único de Entrada de Factura Electrónica en la optimización de la gestión administrativa en el ámbito de la salud pública en Andalucía.

Mapa Conceptual



1. Sistemas de información en el Servicio Andaluz de Salud

1.1. Introducción

Las **Tecnologías de Información y comunicación (TIC)**, y dentro de ellas los **Sistemas de Información (SI)**, están experimentando un cambio progresivo, cambiando la forma en que operan las organizaciones en el presente, con miras al futuro. Su paulatina implantación está logrando importantes mejoras en nuestro sistema sanitario, automatizando las actividades más frecuentes, a la vez que suministran una base de datos actualizada, con información necesaria y obligada para la toma de decisiones.

Las TIC han sido conceptualizadas como la **integración coordinada** entre la era de los ordenadores, las comunicaciones y las nuevas tecnologías de procesamiento de datos. Entre sus principales componentes destacan: los contenidos de la información, la infraestructura, el software y sus equipamientos, los recursos humanos y los mecanismos de intercambio de información, los planes políticos y su regulación, sin olvidar los recursos financieros y económicos.

Los elementos anteriores conforman los protagonistas del desarrollo informático en nuestra sociedad, tanto para su desarrollo como para su aplicación. Las TIC constituyen el núcleo central de una transformación multidimensional que experimenta la sanidad, la economía y la sociedad en general; de aquí la importancia de su estudio y dominio de las influencias que tal transformación impone a las políticas sanitarias, por su poder en la modificación de los recursos y hábitos de trabajo, incluyendo la forma de pensar y actuar de los profesionales y usuarios.

Dentro de las TIC conviene detenernos en algunos conceptos y/o metodologías que merecen estar clasificadas como de alto impacto, ya sea para nuestra organización sanitaria, la ciudadanía o sus profesionales.

1.2. Las TIC como recurso

En la actualidad los recursos disponibles para las organizaciones en cualquiera de sus actividades han alcanzado un potencial y unos niveles de desarrollo importantes. Año tras año somos testigo del aumento de las prestaciones ofrecidos con el mismo presupuesto, lo que está facilitando el acceso a unas aplicaciones impensables hace solo unos años. Esta accesibilidad proporciona a los centros sanitarios y los Servicios de Salud un valor estratégico dentro del mercado y los posiciona favorablemente frente a ciudadanos y proveedores.

Los gestores están valorando cada vez más el acceso a la información contenida en sus bases de datos como una necesidad estratégica no ya de cara al futuro sino en el presente. Hemos pasado de la Web estática en la que los usuarios solo recibían información a la bidireccionalidad de la información. Ejemplos con mucho éxito son la solicitud de citas para el médico a través de Internet las 24 horas del día los 365 días del año, con un coste mínimo para la organización, o la receta electrónica que disminuye el número de consultas de atención primaria y añade satisfacción al ciudadano y al profesional.

Un porcentaje cada vez más importante de los éxitos y los fracasos de las organizaciones tanto privadas como públicas e institucionales dependerá de cómo gestionen sus recursos en la aplicación y adaptación a las nuevas TIC. Dicha implantación acarrearía a su vez otras formas de gestionar y controlar a las propias organizaciones.

La adaptación de la legislación que surja por el propio uso de las nuevas tecnologías requerirán a su vez de nuevos retos. Estas nuevas herramientas han de manejarse, al igual que el resto de los recursos existentes, de forma correcta y eficiente. Los gestores, directores y administradores de la salud deben conocer conceptos básicos sobre costos asociados con la adquisición e implantación, la producción y distribución, la seguridad, el almacenamiento, recuperación y el análisis de toda la información generada y manejada en la organización así como su distribución, fundamental para el logro de los objetivos.

Los Sistemas de Registro Sanitario Asistencial. Técnicas de gestión y control de archivo y documentación clínica. La conservación de la documentación: Archivos de historias clínicas. Criterios de clasificación de documentos. Estructura general del DIRAYA: Estructura y contenido de la Tarjeta Sanitaria. Historia digital de salud del ciudadano. La BDU (Base de Datos de Usuarios)

Introducción

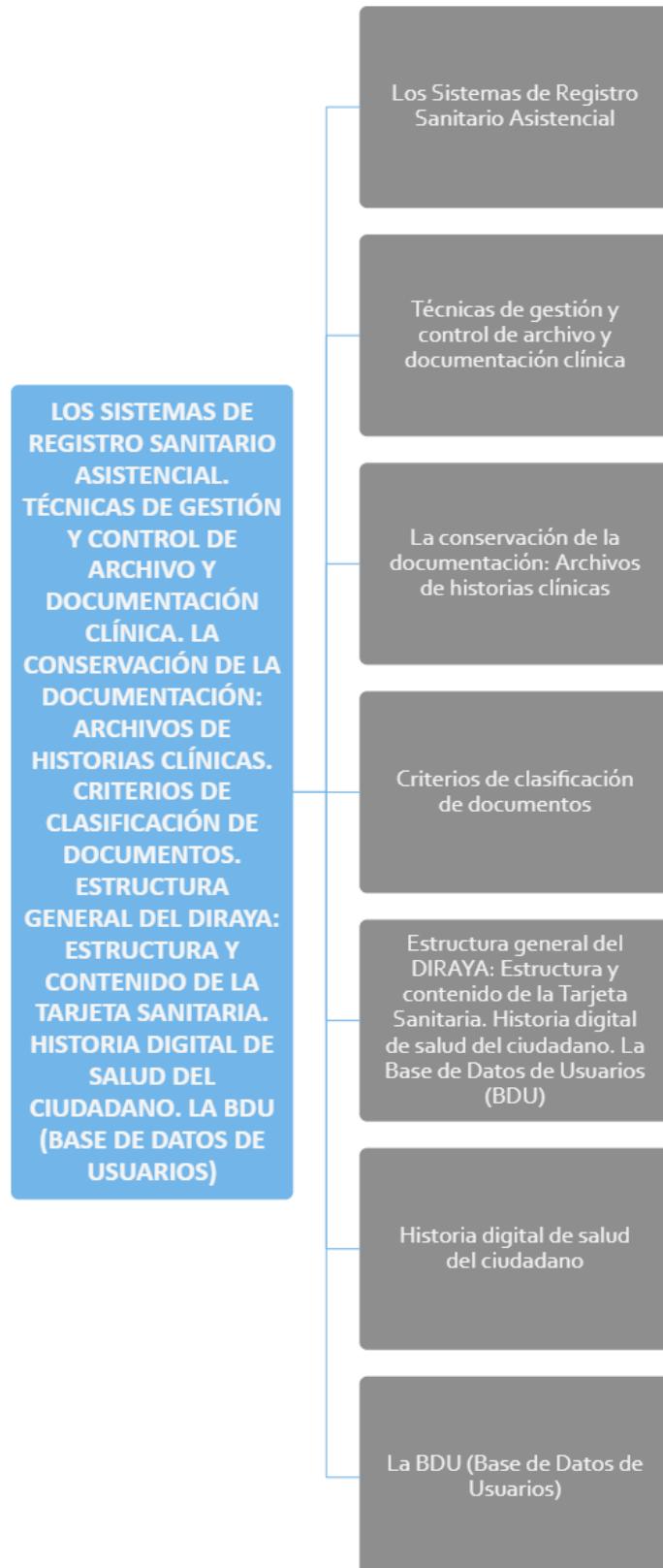
Los sistemas de registro sanitario asistencial desempeñan un papel fundamental en la gestión eficiente de la información en el ámbito de la salud. A través de técnicas de gestión y control de archivo y documentación clínica, se asegura la correcta conservación y organización de la documentación, incluyendo las historias clínicas de los pacientes. En este contexto, se establecen criterios de clasificación de documentos que facilitan su acceso y manejo. Un ejemplo representativo de esta estructura es DIRAYA, que comprende la historia digital de salud del ciudadano y la base de datos única (BDU), entre otros componentes.

En el marco legal, la documentación clínica se regula según la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, donde se establecen los principios y normativas para su correcta gestión y protección.

Objetivos

- Comprender la importancia de los sistemas de registro sanitario asistencial en la gestión eficiente de la información en el ámbito de la salud.
- Familiarizarse con las técnicas de gestión y control de archivo y documentación clínica utilizadas en las instituciones sanitarias para garantizar la integridad y accesibilidad de los registros.
- Conocer los criterios de clasificación de documentos empleados en la organización y manejo de la documentación clínica, facilitando su recuperación y uso adecuado.

Mapa Conceptual



1. Los Sistemas de Registro Sanitario Asistencial

1.1. Concepto de Sistema de Información Sanitaria

Un **Sistema de Información Sanitaria (SIS)** es un conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de apoyar las actividades de una institución sanitaria, pública o privada. El fin u objetivo que define el SIS es el de facilitar un producto elaborado, que aporte conocimiento a la organización para la gestión y la planificación además de los usos asistenciales, y para la calidad, docencia e investigación. Básicamente se compone de cuadros de mando que aportan datos, tablas y gráficas resaltando las desviaciones en base al objetivo o estándar marcado.

La **Organización Mundial de la Salud (OMS)** definió en 1973 al sistema de información sanitaria como "el mecanismo por el cual es recogida, analizada y difundida la información necesaria a los planificadores sanitarios, de tal forma que les permita evaluar prioridades y decidir la manera de satisfacer las necesidades prioritarias, así como medir posteriormente los resultados de su acción".

La **OMS en 1977** redefinió un Sistema de Información Sanitaria como "una organización compuesta por personal, material y métodos, los cuales, en interacción, suministran datos e informes para los análisis epidemiológicos, que permitan un conocimiento real de la situación sanitaria y que sirvan para apoyar la planificación y gestión de los servicios sanitarios del estado".

Un Sistema de Información realiza cuatro **actividades básicas**:

- **Entrada de información:** proceso en el cual el sistema toma los datos que requiere para procesar la información por medio de estaciones de trabajo, teclado, diskettes, cintas magnéticas, código de barras, etc.
- **Almacenamiento de información:** es una de las actividades más importantes que tienen los dispositivos informáticos, ya que a través de esta propiedad el sistema puede recordar la información guardada en las bases de datos.

- **Procesamiento de la información:** esta característica de los sistemas permite la transformación de los datos brutos en información que puede ser utilizada para la toma de decisiones, lo que hace posible -entre otras cosas- que un gestor tome decisiones basado en datos objetivos y no intuitivos (aunque siempre exista un margen de incertidumbre y error).
- **Salida de información:** es la capacidad de un sistema de información para obtener la información (informes, tablas, gráficos) una vez analizada, tabulada y procesada.

Esta salida de información debe ser veraz, aceptable en el tiempo y adaptada a las necesidades reales del gestor al que se dirige dicha información.

1.2. Objetivos y usos de los Sistemas de Información

Los **objetivos para desarrollar las TIC y los SIS** en los próximos años son:

- Automatizar los procesos operativos (actividades comunes).
- Facilitar la toma de decisiones a través de software de gestión de grandes volúmenes de información.
- Acercar la información al usuario y profesionales del sistema a través de su implantación y uso, haciendo partícipe a estos (portal web).

Dentro de las grandes organizaciones se asiste a la centralización progresiva de toda la información en potentes servidores. Estos servidores disponen de ingentes cantidades de información en continuo aumento, alimentados desde los distintos centros y puestos de trabajo. Tal cantidad de información requiere importantes innovaciones en la arquitectura, requerimientos y conocimientos informáticos con claves de acceso, replicaciones, copias de seguridad, controles de acceso y programas que gestionen y distribuyan dicha información, no solo a los grandes gestores sino al nivel operativo de uso cotidiano.

La Administración Electrónica y sus utilidades. Soportes de la Administración electrónica: La firma electrónica. El certificado electrónico. Prestadores de servicios de certificación. Puntos de acceso electrónico en Andalucía (Servicios, trámites y contenidos): Plataformas para la Administración electrónica, portales y sedes electrónicas. Carpeta ciudadana. Registros electrónicos y comunicaciones interiores. Notificaciones electrónicas. Normativa vigente en administración electrónica, simplificación de procedimientos y racionalización organizativa de la Junta de Andalucía. Atención e información al ciudadano y tramitación de procedimientos administrativos a través de internet. Ventanilla electrónica. Accesos y contenidos de atención al profesional a través de web para los profesionales del Servicio Andaluz de Salud

Introducción

La administración electrónica ha emergido como una herramienta fundamental en la modernización de los servicios públicos, facilitando la interacción entre la ciudadanía y las administraciones. A través de la integración de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), se busca optimizar la eficiencia, reducir los tiempos de espera y mejorar la transparencia en los procesos administrativos.

Este enfoque no solo transforma la manera en que se prestan los servicios, sino que también redefine la relación entre los ciudadanos y las instituciones, promoviendo una administración más accesible y centrada en las necesidades del usuario. La implementación de la firma electrónica, los certificados digitales y las plataformas de acceso electrónico son algunos de los avances que permiten a los ciudadanos realizar trámites de manera más ágil y segura.

A medida que se consolidan las normativas vigentes, como la Ley 39/2015 y la Ley 40/2015, la administración electrónica se posiciona como un pilar esencial para el desarrollo de una gestión pública más eficaz, que no solo responde a las demandas actuales, sino que también anticipa las necesidades futuras de la sociedad..

Objetivos

- Comprender el impacto y las utilidades de la administración electrónica en la mejora de los servicios públicos y la relación con los ciudadanos.
- Analizar la normativa vigente relacionada con la administración electrónica, incluyendo las leyes y reglamentos que regulan su funcionamiento y desarrollo.
- Evaluar las herramientas tecnológicas, como la firma electrónica y los certificados digitales, que facilitan la tramitación de procedimientos administrativos de manera eficiente y segura.

Mapa Conceptual



1. Administración electrónica y sus utilidades

1.1. La administración electrónica

La **administración electrónica** se constituye como un instrumento central para prestar unos servicios públicos más eficaces y de mejor calidad, reducir los plazos de espera de los usuarios y mejorar la transparencia y la rendición de cuentas.

En este sentido, la administración electrónica se puede definir como la **utilización de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en las administraciones públicas**, asociada a cambios en la organización y nuevas aptitudes del personal. El objetivo es mejorar los servicios públicos, reforzar los procesos democráticos y apoyar a las políticas públicas.

De esta forma administración electrónica o e-administración va más allá de la mera automatización de los procesos administrativos y el desarrollo de productos y servicios electrónicos, ya que supone una nueva concepción de la relación con los ciudadanos, empresas e instituciones, y una reingeniería de los procesos.

1.2. El desarrollo de la administración electrónica

Las **Administraciones Públicas** llevan años invirtiendo para mejorar su funcionamiento interno, con el convencimiento de que el ahorro económico derivado del incremento de su eficacia y eficiencia se trasladaría a ciudadanos y empresas, de tal forma que la reducción de costes de los servicios, consecuencia de la mejora de su eficiencia interna y la reducción de los plazos de tramitación de los procedimientos permite servicios mejores a menor coste a la ciudadanía en su conjunto.

TEMA 26. LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y SUS UTILIDADES. SOPORTES DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA: LA FIRMA ELECTRÓNICA. EL CERTIFICADO ELECTRÓNICO. PRESTADORES DE SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN. PUNTOS DE ACCESO ELECTRÓNICO EN ANDALUCÍA (SERVICIOS, TRÁMITES Y CONTENIDOS): PLATAFORMAS PARA LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA, PORTALES Y SEDES ELECTRÓNICAS. CARPETA CIUDADANA. REGISTROS ELECTRÓNICOS Y COMUNICACIONES INTERIORES. NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS. NORMATIVA VIGENTE EN ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA, SIMPLIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y RACIONALIZACIÓN ORGANIZATIVA DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA. ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL CIUDADANO Y TRAMITACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS A TRAVÉS DE INTERNET. VENTANILLA ELECTRÓNICA. ACCESOS Y CONTENIDOS DE ATENCIÓN AL PROFESIONAL A TRAVÉS DE WEB PARA LOS PROFESIONALES DEL SERVICIO ANDALUZ DE SALUD

En esta búsqueda de la eficacia, las Administraciones han realizado importantes inversiones para incorporar la utilización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en su quehacer diario, destacando que estas tecnologías han permitido –en distinto grado– automatizar un elevado número de procesos y procedimientos y ha simplificado considerablemente el trabajo interno desarrollado por muchos departamentos, con la correspondiente mejora de su eficiencia, cumpliendo así una parte de las expectativas que la Administración electrónica había despertado.

En paralelo con el uso de las TIC para mejorar los procesos internos, el desarrollo de Internet generó una demanda importante sobre empresas y Administraciones para que éstas usaran el nuevo canal para facilitar a sus usuarios la información y el acceso electrónico a sus servicios.

Así pues, a medida que el sector empresarial y algunos departamentos ministeriales fueron facilitando el acceso electrónico a sus servicios, la presión sobre el resto de la Administración fue incrementándose para conseguir, al menos, el mismo grado de acceso que proporcionan aquellos departamentos más avanzados.

En los últimos años, la presión ciudadana ha aumentado: ahora lo que se demanda no es sólo el acceso electrónico a los procedimientos –a todos los procedimientos– sino que también se reclama que los servicios se diseñen desde el punto de vista de los ciudadanos y no desde el punto de vista del departamento administrativo responsable del mismo. El ciudadano exige de la Administración el mismo trato que exige a las empresas con las que está acostumbrado a relacionarse usando Internet. De alguna manera, el propio medio impone sus reglas.

Entender claramente las nuevas demandas ciudadanas será entender cómo quiere la ciudadanía que sea la Administración del futuro.

Los sistemas informáticos: conceptos básicos, estructura, elementos, clasificación, funcionalidad y codificación de la información. Hardware, estructura funcional de un ordenador, componentes físicos, periféricos de entrada y salida.

Software, soporte lógico de un ordenador: conceptos básicos, elementos, clasificación y funcionalidades, sistemas operativos.

Mantenimiento básico de los ordenadores (Preventivo y Correctivo). Nociones básicas de seguridad informática y seguridad de la información (amenazas y riesgos cibernéticos, mecanismos de protección y técnicas de seguridad). Conceptos básicos de dispositivos de movilidad (portátiles, tablets, móviles)

Introducción

En la era digital actual, los sistemas informáticos juegan un papel fundamental en la vida cotidiana y en el funcionamiento de diversas organizaciones. Estos sistemas son el conjunto de componentes interrelacionados que permiten la captura, almacenamiento, procesamiento y distribución de información.

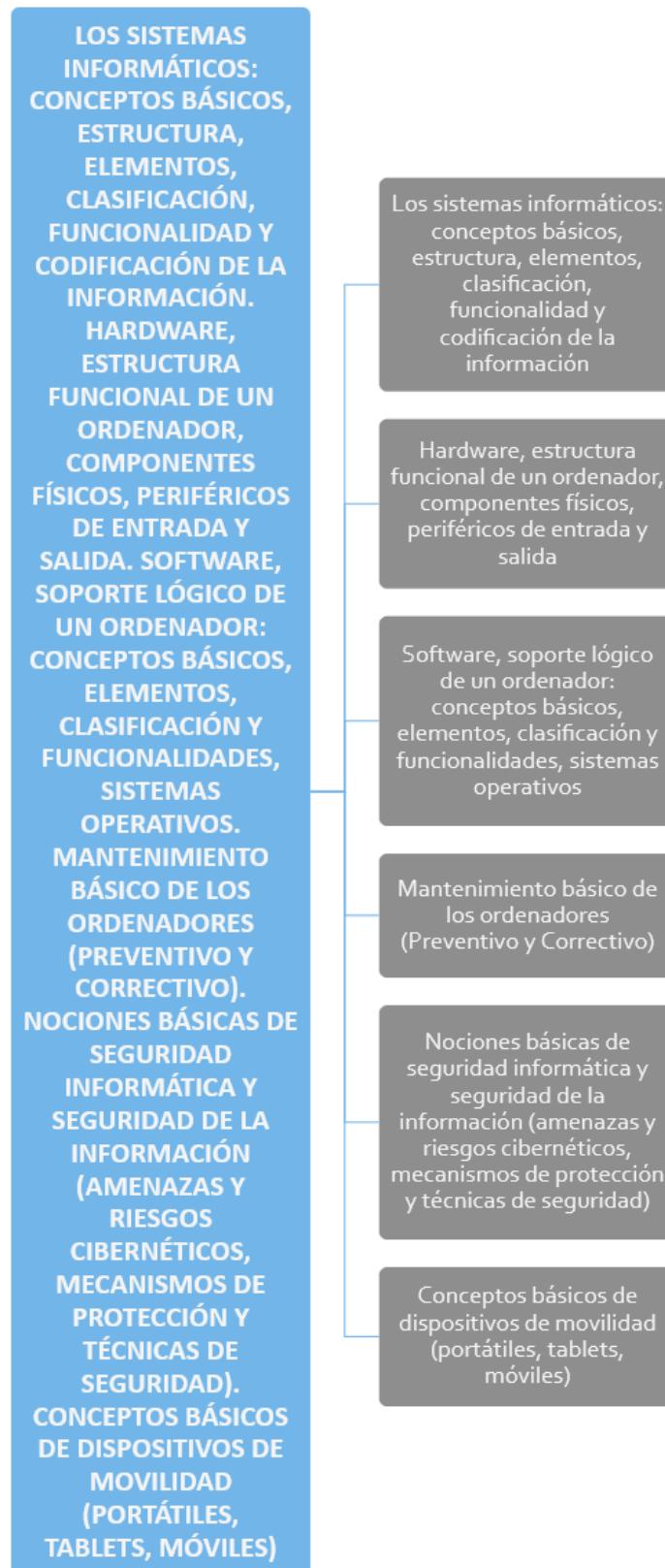
La comprensión de los conceptos básicos que rigen los sistemas informáticos es esencial para aprovechar al máximo las herramientas tecnológicas disponibles. Desde el hardware, que abarca los componentes físicos como la CPU y la memoria, hasta el software, que incluye los programas que ejecutan las operaciones, cada parte desempeña un rol crucial en la funcionalidad del sistema. Además, la seguridad informática se ha convertido en una prioridad, dado el aumento de las amenazas ciberneticas.

Objetivos

- Proporcionar una base sólida sobre la estructura y los componentes que conforman un sistema informático, incluyendo hardware, software y redes.
- Identificar las amenazas ciberneticas y los mecanismos de protección necesarios para salvaguardar la información y los sistemas informáticos.
- Examinar diferentes tipos de sistemas, como los de procesamiento de transacciones y los sistemas de información para la dirección, y su relevancia en el entorno empresarial y personal.

TEMA 27. LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS: CONCEPTOS BÁSICOS, ESTRUCTURA, ELEMENTOS, CLASIFICACIÓN, FUNCIONALIDAD Y CODIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN. HARDWARE, ESTRUCTURA FUNCIONAL DE UN ORDENADOR, COMPONENTES FÍSICOS, PERIFÉRICOS DE ENTRADA Y SALIDA. SOFTWARE, SOPORTE LÓGICO DE UN ORDENADOR: CONCEPTOS BÁSICOS, ELEMENTOS, CLASIFICACIÓN Y FUNCIONALIDADES, SISTEMAS OPERATIVOS. MANTENIMIENTO BÁSICO DE LOS ORDENADORES (PREVENTIVO Y CORRECTIVO). NOCIONES BÁSICAS DE SEGURIDAD INFORMÁTICA Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (AMENAZAS Y RIESGOS CIBERNÉTICOS, MECANISMOS DE PROTECCIÓN Y TÉCNICAS DE SEGURIDAD). CONCEPTOS BÁSICOS DE DISPOSITIVOS DE MOVILIDAD (PORTÁTILES, TABLETS, MÓVILES)

Mapa Conceptual



1. Los sistemas informáticos: conceptos básicos, estructura, elementos, clasificación, funcionalidad y codificación de la información

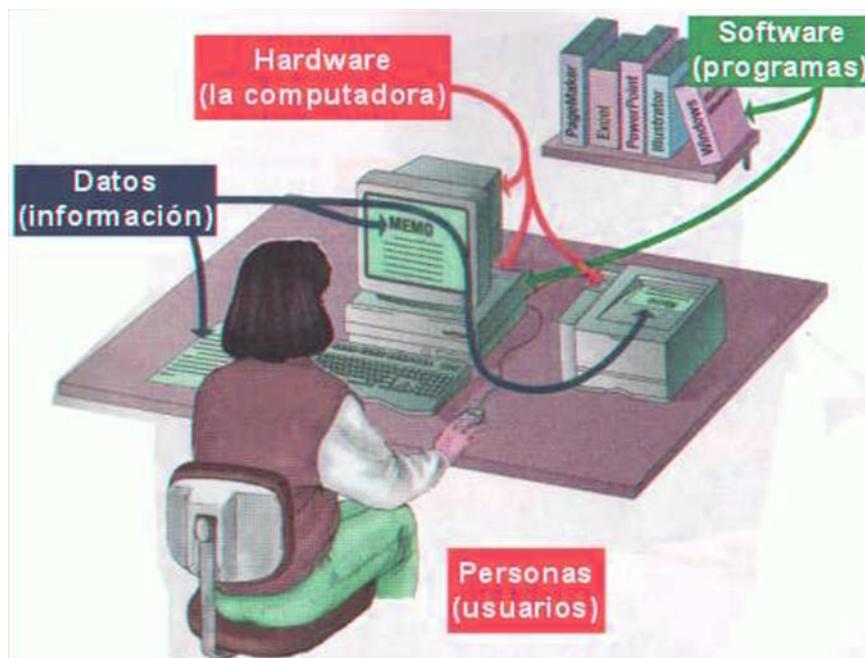
1.1. Conceptos fundamentales

Un **sistema informático** es un conjunto de partes que funcionan relacionándose entre sí con un objetivo preciso: hardware, software y las personas que los usan. Por ejemplo, un PC, sus dispositivos periféricos y la persona que los maneja, pueden constituir un sistema informático básico. Sus elementos fundamentales son:

- **Equipo.**- El equipo es la parte más evidente y necesaria de un sistema informático. El equipo se refiere al propio ordenador, junto con los accesorios periféricos, incluidos los servidores, enrutadores, monitores, impresoras y dispositivos de almacenamiento. Un sistema informático se puede utilizar en una sola computadora o en miles.
- **Sistema.**- Sin el sistema, el equipo no sería muy útil. El sistema es el segundo elemento en importancia pues es lo que le dice al equipo cómo debe funcionar. Reúne, organiza y manipula los datos para dar instrucciones. Todo lo que se va a hacer con el uso de un ordenador se hará a través del sistema.
- **Datos.**- Los datos, o información, es el tercer elemento en importancia. Al igual que el equipo no puede funcionar sin el sistema, tampoco el sistema no funciona sin los datos. Esta es la parte de información de un sistema, y puede tener datos estadísticos, conjuntos de instrucciones, listas de nombres o incluso gráficos y animaciones, todo es importante para el sistema informático.
- **Procedimientos.**- Comúnmente se dice que los procedimientos son a las personas lo que es el sistema al equipo. Los procedimientos son las reglas, las descripciones y las instrucciones para saber cómo se ejecutan las operaciones. En los sistemas informáticos los procedimientos son frecuentemente cubiertos por los manuales de instrucciones, que describen cómo utilizar el equipo, programa y datos.

TEMA 27. LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS: CONCEPTOS BÁSICOS, ESTRUCTURA, ELEMENTOS, CLASIFICACIÓN, FUNCIONALIDAD Y CODIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN. HARDWARE, ESTRUCTURA FUNCIONAL DE UN ORDENADOR, COMPONENTES FÍSICOS, PERIFÉRICOS DE ENTRADA Y SALIDA. SOFTWARE, SOPORTE LÓGICO DE UN ORDENADOR: CONCEPTOS BÁSICOS, ELEMENTOS, CLASIFICACIÓN Y FUNCIONALIDADES, SISTEMAS OPERATIVOS. MANTENIMIENTO BÁSICO DE LOS ORDENADORES (PREVENTIVO Y CORRECTIVO). NOCIONES BÁSICAS DE SEGURIDAD INFORMÁTICA Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (AMENAZAS Y RIESGOS CIBERNÉTICOS, MECANISMOS DE PROTECCIÓN Y TÉCNICAS DE SEGURIDAD). CONCEPTOS BÁSICOS DE DISPOSITIVOS DE MOVILIDAD (PORTÁTILES, TABLETS, MÓVILES)

- **Personas.-** Forman un conjunto que a menudo es pasado por alto, y son la parte más importante de un sistema informático. Las personas son quienes diseñan y operan el sistema, introducen los datos, construyen el equipo y hacen que siga funcionando, escriben los procedimientos y -en definitiva- son quienes determinan el éxito o fracaso de un sistema informático.
- **Comunicación.-** Para un sistema que involucra más de una pieza del equipo para funcionar, la comunicación o la conectividad es una necesidad. Esto sucede en cierta forma porque partes de ella están cubiertas por el equipo. Los componentes de un equipo son lo que permite que un ordenador se comunique con otros y estén controladas por un sistema.



Persona trabajando

Un sistema informático puede formar parte de un sistema de información, pero en este último la información, uso y acceso a la misma no necesariamente está informatizada. Por ejemplo, el sistema de archivo de libros de una biblioteca y su actividad en general es un sistema de información. Si dentro del sistema de información hay ordenadores que ayudan en la tarea de organizar la biblioteca, entonces ese será un sistema informático.

Los sistemas ofimáticos. Procesadores de texto: concepto, funcionalidades, edición, configuración y formateo de textos y páginas, tablas, impresión y exportación de documentos, plantillas, combinación de correspondencia. Bases de Datos: concepto, funcionalidades, tablas, registros, formularios, consultas, informes, relaciones.

Hojas de Cálculo: concepto, funcionalidades, edición y formateo de datos, uso de estilos y plantillas, empleo de imágenes, tablas, funciones, formularios y gráficos, impresión y exportación de documentos. Presentaciones: concepto y funcionalidades principales

Introducción

Los sistemas ofimáticos han revolucionado la forma en que se llevan a cabo las tareas administrativas y de oficina en el entorno laboral moderno. Estas aplicaciones informáticas, que incluyen procesadores de texto, hojas de cálculo, bases de datos y programas de presentación, están diseñadas para optimizar la productividad y facilitar la gestión de información.

La utilización de estas herramientas permite a los usuarios crear, editar y gestionar documentos de manera eficiente, además de realizar análisis de datos y presentaciones visuales impactantes. En un mundo donde la información es un activo clave, el dominio de los sistemas ofimáticos se ha vuelto esencial para cualquier profesional.

Objetivos

- Comprender y aplicar las funciones y fórmulas básicas de Excel para realizar cálculos y análisis de datos de manera eficiente.
- Aprender a crear y personalizar gráficos en Excel para visualizar datos de forma clara y efectiva, facilitando la interpretación de la información.
- Explorar las herramientas de gestión de datos en Excel, incluyendo la importación, organización y análisis de grandes volúmenes de información, mejorando así la toma de decisiones basadas en datos.

TEMA 28. LOS SISTEMAS OFIMÁTICOS. PROCESADORES DE TEXTO: CONCEPTO, FUNCIONALIDADES, EDICIÓN, CONFIGURACIÓN Y FORMATEO DE TEXTOS Y PÁGINAS, TABLAS, IMPRESIÓN Y EXPORTACIÓN DE DOCUMENTOS, PLANTILLAS, COMBINACIÓN DE CORRESPONDENCIA. BASES DE DATOS: CONCEPTO, FUNCIONALIDADES, TABLAS, REGISTROS, FORMULARIOS, CONSULTAS, INFORMES, RELACIONES. HOJAS DE CÁLCULO: CONCEPTO, FUNCIONALIDADES, EDICIÓN Y FORMATEO DE DATOS, USO DE ESTILOS Y PLANTILLAS, EMPLEO DE IMÁGENES, TABLAS, FUNCIONES, FORMULARIOS Y GRÁFICOS, IMPRESIÓN Y EXPORTACIÓN DE DOCUMENTOS. PRESENTACIONES: CONCEPTO Y FUNCIONALIDADES PRINCIPALES

Mapa Conceptual



1. Los sistemas ofimáticos

Los **sistemas ofimáticos** se constituyen como un conjunto de aplicaciones informáticas diseñadas para facilitar las tareas relacionadas con la oficina y la gestión administrativa. Estos sistemas están orientados a mejorar la productividad de los usuarios mediante la automatización de tareas comunes, como la creación de documentos, la gestión de correos electrónicos, el manejo de hojas de cálculo, la creación de presentaciones, y la organización de información. En general, los sistemas ofimáticos buscan optimizar el trabajo diario en cualquier entorno laboral, al proporcionar herramientas que agilizan y facilitan diversas actividades.

Uno de los componentes esenciales de los sistemas ofimáticos son los procesadores de texto, que permiten la creación y edición de documentos escritos de manera eficiente. Estas herramientas incluyen funciones como el formato de texto, la inserción de imágenes, tablas, gráficos y la revisión ortográfica, entre otras. A través de un procesador de texto, se pueden redactar informes, cartas, y otros tipos de documentos que se generan frecuentemente en el entorno empresarial o académico.

En cuanto a la gestión de hojas de cálculo, los sistemas ofimáticos incluyen programas que permiten realizar cálculos numéricos, análisis de datos y la creación de gráficos. Estos programas permiten a los usuarios manejar grandes cantidades de datos de forma organizada, facilitando la toma de decisiones basadas en información cuantitativa. Las fórmulas y las funciones avanzadas son fundamentales para realizar tareas complejas, como la gestión financiera, el análisis estadístico y la creación de presupuestos.

Otro componente clave de los sistemas ofimáticos son los **programas de presentación**. Estas herramientas permiten diseñar presentaciones visuales que se utilizan en reuniones, conferencias o cualquier evento en el que se necesite comunicar información de manera clara y atractiva. A través de diapositivas, se pueden incluir texto, imágenes, gráficos y otros elementos visuales que ayudan a transmitir el mensaje de manera efectiva.

TEMA 28. LOS SISTEMAS OFIMÁTICOS. PROCESADORES DE TEXTO: CONCEPTO, FUNCIONALIDADES, EDICIÓN, CONFIGURACIÓN Y FORMATEO DE TEXTOS Y PÁGINAS, TABLAS, IMPRESIÓN Y EXPORTACIÓN DE DOCUMENTOS, PLANTILLAS, COMBINACIÓN DE CORRESPONDENCIA. BASES DE DATOS: CONCEPTO, FUNCIONALIDADES, TABLAS, REGISTROS, FORMULARIOS, CONSULTAS, INFORMES, RELACIONES. HOJAS DE CÁLCULO: CONCEPTO, FUNCIONALIDADES, EDICIÓN Y FORMATEO DE DATOS, USO DE ESTILOS Y PLANTILLAS, EMPLEO DE IMÁGENES, TABLAS, FUNCIONES, FORMULARIOS Y GRÁFICOS, IMPRESIÓN Y EXPORTACIÓN DE DOCUMENTOS. PRESENTACIONES: CONCEPTO Y FUNCIONALIDADES PRINCIPALES

Además, los sistemas ofimáticos incluyen gestores de correo electrónico, que permiten enviar y recibir mensajes de forma rápida y segura. Estos gestores suelen integrarse con otras herramientas ofimáticas, facilitando el intercambio de documentos y la comunicación en tiempo real entre los usuarios. La organización de correos electrónicos mediante carpetas y filtros es fundamental para mantener la productividad y evitar el desorden digital.

Los sistemas ofimáticos también incluyen **herramientas de colaboración**, como la posibilidad de compartir documentos en línea, trabajar en equipo en tiempo real y realizar modificaciones simultáneas en un mismo archivo. Esto resulta especialmente útil en entornos de trabajo colaborativos, ya sea de manera local o remota, y facilita la interacción entre diferentes miembros de un equipo.

En términos de implementación, los sistemas ofimáticos pueden estar basados en aplicaciones de software instaladas en dispositivos locales, como Microsoft Office o LibreOffice, o bien ser aplicaciones basadas en la nube, como Google Workspace o Microsoft 365, que permiten acceder a los programas ofimáticos desde cualquier dispositivo con conexión a Internet.

2. Procesadores de texto: concepto, funcionalidades, edición, configuración y formateo de textos y páginas, tablas, impresión y exportación de documentos, plantillas, combinación de correspondencia

Un procesador de texto es una aplicación software que permite al usuario escribir y manipular texto en un formato digital. A través de estas herramientas, se pueden realizar tareas de creación y edición de documentos, como la inserción de texto, imágenes, tablas, enlaces, y otros elementos multimedia. Además, permite aplicar diversos formatos y estilos a los textos, gestionar la ortografía, la gramática y colaborar en tiempo real con otros usuarios.

Herramientas informáticas. Internet, Intranet y correo electrónico: conceptos básicos, navegadores, búsquedas y acceso a la información. Herramientas de la web social: herramientas para compartir recursos, wikis, redes sociales y las plataformas virtuales de teleformación

Introducción

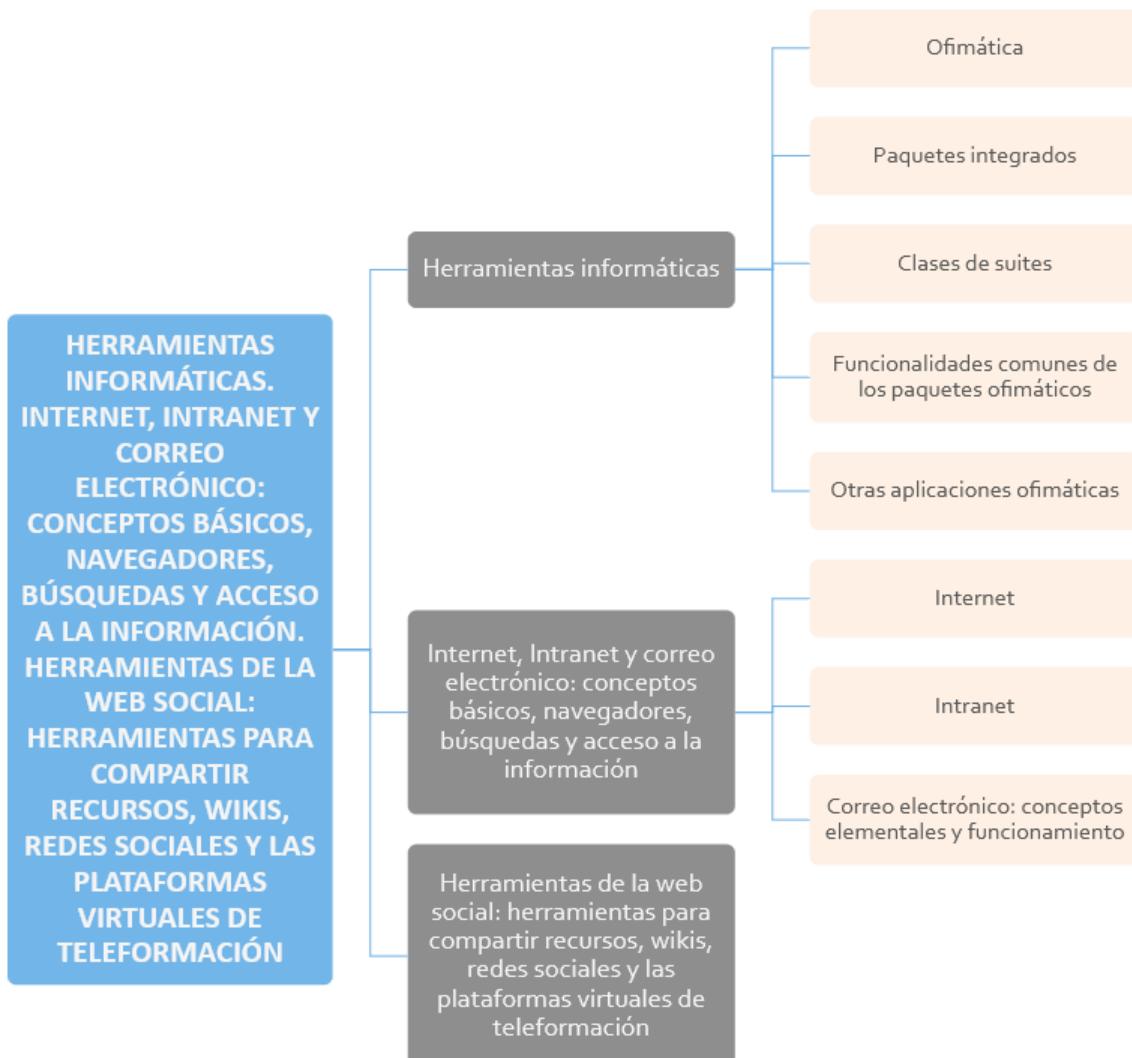
En la actualidad, el uso de herramientas informáticas es fundamental para el desarrollo de actividades en diversas áreas, desde el ámbito educativo hasta el empresarial. La integración de tecnologías como Internet, Intranet y el correo electrónico ha revolucionado la forma en que nos comunicamos y gestionamos la información.

Estas herramientas permiten no solo el acceso a una vasta cantidad de datos, sino también su procesamiento y análisis, facilitando la toma de decisiones informadas. Además, la web social ha transformado la manera en que compartimos recursos y colaboramos, introduciendo plataformas como wikis y redes sociales que fomentan la interacción y el aprendizaje colectivo. Conocer y dominar estas herramientas es esencial para adaptarse a un entorno cada vez más digitalizado y dinámico.

Objetivos

- Comprender los conceptos fundamentales relacionados con herramientas informáticas, incluyendo Internet, Intranet y correo electrónico, así como su impacto en la comunicación y gestión de la información.
- Identificar y analizar las principales aplicaciones ofimáticas y suites de software, así como su funcionalidad y utilidad en entornos laborales y educativos.
- Desarrollar habilidades en la búsqueda y evaluación de información en Internet, promoviendo la alfabetización digital y el uso crítico de fuentes de información.

Mapa Conceptual



1. Herramientas informáticas

1.1. Ofimática

La informática es la ciencia que estudia los ordenadores en su conjunto (máquinas y programas).

El concepto de informática viene dado de la unión de dos palabras INFOrmación y autoMÁTICA. Se trata del “conjunto de conocimientos científicos y técnicas, que hacen posible el tratamiento automático de la información por medio de ordenadores” (concepto de informática según el diccionario académico de la lengua española).

Dentro de la Informática se engloba la **Ofimática**, es decir, ésta es una parte de la Informática. No hay que confundir el concepto de INFORMÁTICA con el de OFIMÁTICA. El concepto de ofimática se aplica a todas aquellas técnicas, procedimientos, servicios, etc., que se basan en tecnologías de la información (informática y comunicaciones) y cuya implementación se realiza en el ámbito del trabajo de oficina y similares entornos. El concepto de ofimática viene dado de la unión de dos palabras OFicina y autoMÁTICA.

La **ofimática engloba**, pues, los tratamientos de textos y gráficos, la gestión documental, la agenda, la planificación de tiempo y actividades, la mensajería electrónica, etc. El entorno donde se desarrolla la ofimática es, fundamentalmente, la oficina y por tanto, describe su naturaleza y los trabajos que se realizan en ella.

El **objetivo** es tener la información disponible para cualquier necesidad de la organización. Es necesario tratarla para presentarla en el formato y soporte más adecuado y poder extraer el conocimiento más relevante en cada ocasión.

1.2. Paquetes integrados

Con el **nombre genérico de paquete integrado** se designa el conjunto de software que incluye las funciones de varios programas en uno solo, bien como módulos de una gran aplicación o formando varias aplicaciones independientes.

Actualmente también se habla de las **Suites informáticas**, que son paquetes integrados con gran variedad de aplicaciones.

Un paquete integrado, igual que las Suites, debe de reunir los siguientes **requisitos**:

- Criterio unificado de diseño, para todas las aplicaciones.
- Ejecución de diferentes programas.
- Acceso compartido de los datos por los diferentes programas, lo que permite exportar datos de uno de sus programas a los otros.

Además de los paquetes integrados con las utilidades básicas (procesador de textos, hoja de cálculo, base de datos, gráficos y comunicaciones), existe otro tipo de software integrado que se basa en las mismas características de estos, pero que están diseñados para resolver tareas específicas; un ejemplo sería un paquete integrado para la gestión de una empresa, que incluiría aplicaciones de facturación, de gestión de almacén y contabilidad), o un paquete integrado de fotografía y diseño...

Un **tipo de paquete integrado muy utilizado es el de Autoedición**, que permiten realizar documentos con presentaciones profesionales, son aplicaciones más complejas que los procesadores de texto que ofrecen más posibilidades a la hora de estructurar los documentos y combinar texto e imagen. Para trabajar perfectamente con un paquete de Autoedición y sacarle el máximo rendimiento es necesario tener un monitor gráfico con un ordenador potente, y preferentemente una impresora láser.

A los documentos en Autoedición les llama **publicaciones**, con unos elementos comunes: portada, títulos, texto, gráficos, cuadros o tablas, cabeceras y pies de páginas, e índices.

Existen en el mercado variadas suites informática: Microsoft Office, OpenOffice.org, Corel WordPerfect Office, Lotus SmartSuite Entre todas ellas es conveniente destacar OpenOffice.org por ser software libre y estar disponible para los principales sistemas operativos, como Linux, Macintosh y Windows.

1.3. Clases de suites

Multiplataforma

- **OpenOffice.org** – suite libre y gratuita, utiliza el estándar OpenDocument. Está conformada por los programas Writer, Calc, Impress, Draw, Base y es compatible con Microsoft Windows, GNU/Linux y Mac OS X.