

---

**Temario Auxiliar  
Administrativo Servicio  
Canario de Salud (2023)**

---

ISBN: 978-84-1383-821-2  
Reservados todos los derechos  
© 2023 | 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](mailto:info@ieditorial.com)  
Web: [www.ieditorial.net](http://www.ieditorial.net)

Diseño de cubierta: iEditorial  
Impresión: iEditorial (Granada)

## TEMARIO

Tema 1. Derechos y obligaciones en la Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales

Tema 2. La Ley 41/2002, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica: el derecho a la información sanitaria y derecho a la intimidad

Tema 3. La Ley 55/2003, del Estatuto Marco del Personal Estatutario de los Servicios de Salud. El personal al servicio de las instituciones sanitarias públicas. Normas generales. Clasificación del personal. Derechos y deberes

Tema 4. La Ley 55/2003, del Estatuto Marco del Personal Estatutario de los Servicios de Salud. El personal al servicio de las Instituciones Sanitarias Públicas. Jornada de Trabajo. Situaciones del Personal Estatutario

Tema 5. La Ley 55/2003, del Estatuto Marco del Personal Estatutario de los Servicios de Salud. La adquisición y pérdida de la condición de personal estatutario fijo. Provisión de plazas, selección y promoción interna. Movilidad del personal. Carrera profesional

Tema 6. La Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las AA.PP. Objeto de la ley y ámbito subjetivo de aplicación. La capacidad de obrar y el concepto de interesado. La actividad de las AA.PP.: normas generales de actuación. Términos y plazos. Requisitos de los actos administrativos. La notificación de los actos administrativos

Tema 7. La Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las AA.PP. El procedimiento administrativo común: garantías e iniciación del procedimiento

Tema 8. La Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las AA.PP. La eficacia del acto administrativo. Invalidez de los actos: nulidad y anulabilidad. El silencio administrativo

Tema 9. La Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las AA.PP. La revisión de los actos en vía administrativa. La revisión de oficio. Los recursos administrativos

Tema 10. Atención al público: acogida e información al ciudadano. Atención de personas con discapacidad. Los servicios de información administrativa

Tema 11. Concepto de documento, registro y archivo. Documentación de uso de las Instituciones Sanitarias: administrativa y clínica. La Historia Clínica. Funciones del registro y del archivo. Clases de archivo y criterios de ordenación

Tema 12. La Tarjeta Sanitaria Individual: características fundamentales. Alcance y contenido. Decreto 56/2007, por el que se regula la Tarjeta Sanitaria Canaria, el Documento Sanitario de Inclusión Temporal y el Acceso a las Prestaciones Públicas de Asistencia Sanitaria y Farmacéutica

Tema 13. Oficina Canaria de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios y la tramitación e las reclamaciones, solicitudes, iniciativas y sugerencias en el ámbito sanitario (O.D.D.U.S.)

Tema 14. La Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales. Objeto y ámbito de aplicación. Principios de protección de datos. Derechos de las personas. Ejercicio de los derechos

Tema 15. Régimen General de la Seguridad Social: campo de aplicación. Afiliación, cotización y recaudación. Acción protectora: contingencias protegibles y Régimen General de las prestaciones

Tema 16. Los suministros. Suministros internos y externos. Recepción y almacenamiento de mercancías. Organización del almacén. Distribución de pedidos

Tema 17. Los contratos administrativos: concepto y clases. Contratos administrativos y contratos privados de la administración

Tema 18. La nómina: confección, documentación y tramitación

Tema 19. Decreto 1/2015, por el que se regula la expedición de certificados, copias compulsadas, copias selladas y copias auténticas de documentos en la admón. Pública de la comunidad autónoma de canarias, el objeto y ámbito de aplicación. Definiciones. Competencia para la emisión de certificaciones

Tema 20. Decreto Territorial 116/2006, por el que se regula el sistema de organización, gestión e información de las listas de espera en el ámbito sanitario, el objeto y ámbito de aplicación. Organización y funciones sanitaria en materia de listas de espera

Tema 21. Los sistemas ofimáticos. Procesadores de texto: concepto, funcionalidades principales, plantillas, combinación de correspondencia. Bases de datos: concepto, funcionalidades, tablas, formularios, consultas, informes, relaciones. Hojas de cálculo: concepto y funcionalidades principales

Tema 22. Herramientas informáticas. Internet, Intranet y correo electrónico: conceptos básicos, navegadores, búsquedas y acceso a la información, principales protocolos y servicios. Plataformas virtuales de teleformación. La administración electrónica y sus utilidades. Soportes de la administración electrónica: la firma electrónica. El certificado digital



## Derechos y obligaciones en la Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales

### Introducción

En la Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales, se establecen los fundamentos legales que regulan los derechos y obligaciones de los trabajadores y empleadores en el ámbito de la seguridad y salud laboral en España. Esta legislación, que se basa en una serie de definiciones clave, sienta las bases para garantizar un entorno laboral seguro y saludable.

A lo largo de este tema, se explorarán en detalle los derechos y obligaciones que esta ley confiere a las partes involucradas en el contexto de la prevención de riesgos laborales.

### Objetivos

- Comprender los fundamentos y principios de la Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales, centrándose en las definiciones clave utilizadas en la normativa y su relevancia en el contexto laboral.
- Identificar y analizar los derechos y obligaciones de los trabajadores y empleadores establecidos por la Ley 31/1995, comprendiendo cómo estos aspectos regulan la seguridad y salud en el entorno de trabajo.





## Mapa Conceptual

---





# 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.

## La Ley 41/2002, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica: el derecho a la información sanitaria y derecho a la intimidad

### Introducción

La Ley 41/2002, Básica Reguladora de la Autonomía del Paciente y de Derechos y Obligaciones en Materia de Información y Documentación Clínica, establece de manera fundamental el derecho del paciente a recibir información sanitaria y a preservar su intimidad. Esta legislación aborda los aspectos esenciales relacionados con la relación entre profesionales de la salud y pacientes, destacando la importancia de proporcionar información completa y comprensible, al tiempo que salvaguarda la confidencialidad de los datos clínicos.

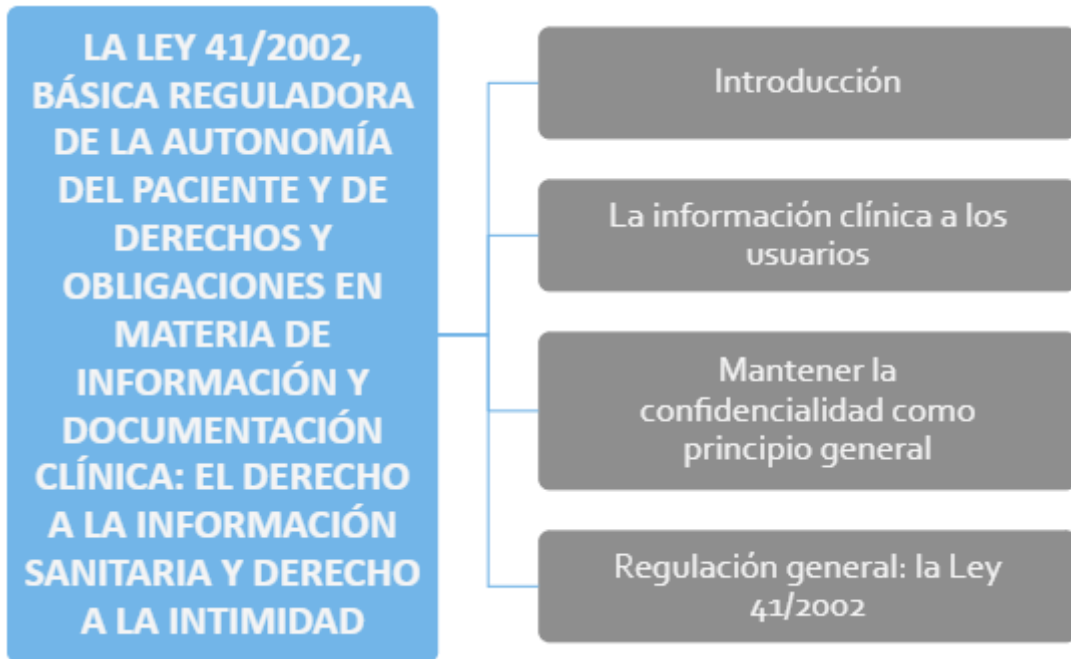
Este tema presenta los aspectos generales de la Ley 41/2002 y su enfoque en la promoción de la autonomía y derechos de los pacientes en el ámbito de la atención médica.

## Objetivos

- Comprender los fundamentos y principios de la Ley 41/2002, destacando el derecho del paciente a la información sanitaria y su capacidad para tomar decisiones informadas sobre su atención médica.
- Analizar en profundidad las disposiciones de la Ley relacionadas con la confidencialidad y protección de la intimidad de los datos clínicos, así como su relevancia en el contexto de la atención médica y la documentación clínica.
- Evaluar la aplicación práctica de la Ley 41/2002 en entornos de atención médica, considerando casos reales y situaciones concretas para comprender cómo se protegen los derechos de los pacientes y se garantiza la información adecuada en el ámbito sanitario.

## Mapa Conceptual

---







# 1. Introducción

---

La **confidencialidad de los datos referentes a la salud** deriva del derecho que tienen las personas a la intimidad. Comporta la no divulgación de lo que los profesionales de la sanidad saben de ellas debido a su labor profesional. El respeto a la intimidad es un derecho fundamental ligado a la dignidad de la persona. Afecta tanto a lo que se dice como a lo que se puede deducir por observación, la exploración, las pruebas complementarias, los comentarios de casos clínicos o por otros medios. El ordenamiento jurídico y deontológico obligan a ello de forma clara. Las razones jurídicas y deontológicas son de suficiente peso por sí mismas, pero además, y sobre todo, la confidencialidad está asociada a la confianza en la discreción de alguien.

Se debe tener en cuenta que el **mantenimiento de la confidencialidad es** una herramienta imprescindible para conseguir realizar bien el trabajo asistencial: si disponemos de la confianza plena de las personas, podremos acceder a datos que nos ayudarán en el diagnóstico y/o a comprender una situación determinada, de una manera mucho más fácil. Contrariamente, si violamos la confidencialidad obtendremos como efecto secundario la pérdida de confianza en nosotros y, a menudo, de rebote, en toda la profesión sanitaria.

Esta **pérdida de confianza** comportará que las personas nos den información limitada o "poco sensible". En estos momentos el tema es todavía más relevante ya que la sociedad de la información y de las nuevas tecnologías hace que sea accesible mucha más información y de una manera mucho más rápida. También la misma tecnología puede y debe garantizar la confidencialidad de una forma más segura que antes.

Podemos decir que la confidencialidad se basa en tres pilares:

1º) El derecho a la intimidad, que es un derecho que el paciente puede preservar hasta donde él crea necesario.

2º) La confianza: los pacientes necesitan tener confianza en los profesionales los tratan para explicar lo que les pasa. Estos profesionales son confidentes necesarios y, por tanto, están obligados a guardar el secreto profesional.

3º) La lealtad al paciente que nos debe obligar a respetar su intimidad y su autonomía.

La obligación de guardar la confidencialidad afecta tanto al personal sanitario como no sanitario, incluido a todo aquél que trabaja en un Centro sanitario y que puede tener acceso a cualquier dato o documento en la ejecución de sus tareas, como el personal de limpieza, informáticos, mantenimiento, etc., y por supuesto los celadores.

## 2. La información clínica a los usuarios

---

**Informar cuando el usuario lo necesita**, y de todo aquello que puede afectarle, es la primera condición para ganar su confianza. Es esencial utilizar un lenguaje comprensible y adecuado tanto cuando la información se transmite verbalmente como cuando se hace por escrito: informes, citas, etc. Para informar bien es necesario saber escuchar y estar abiertos a la participación del otro: informar va unido a contar con su opinión y a aclarar lo que no se entiende.

- **La información debe ser un continuo.** En las actuaciones clínicas no se trata de esperar a tener todos los datos para ofrecer una opinión fundada sino que, en la medida de lo posible, debe proporcionarse información en todas las fases de la atención sanitaria, sin que necesariamente esto signifique crear alarma innecesaria.
- **Los profesionales tienen la responsabilidad de ofrecer la información necesaria y adecuada a las necesidades de los usuarios**, sin esperar que ellos la pidan. Se entiende por información necesaria:
  - La que solicita el usuario, en relación con temas que le afecten.
  - La que le ayuda a comprender el proceso de su enfermedad o del paciente a quien acompaña, entender la razón de cualquier intervención sanitaria (o de la no intervención) y decidir asumirla, prepararse para afrontar mejor el autocuidado y mejorar su salud.
  - La relativa al tratamiento y las pruebas diagnósticas, tanto si informar es imprescindible porque el usuario tiene que tomar parte activa como si el tratamiento o la prueba se lleva a cabo sin su intervención.

## La Ley 55/2003, del Estatuto Marco del Personal Estatutario de los Servicios de Salud. El personal al servicio de las instituciones sanitarias públicas. Normas generales. Clasificación del personal. Derechos y deberes.

### Introducción

La Ley 55/2003, del Estatuto Marco del Personal Estatutario de los Servicios de Salud, establece un marco normativo fundamental para regular la situación y el funcionamiento del personal que presta servicios en las instituciones sanitarias públicas en España. Esta ley contempla una serie de normas generales que se aplican a este personal, abordando aspectos relacionados con su clasificación, derechos y deberes.

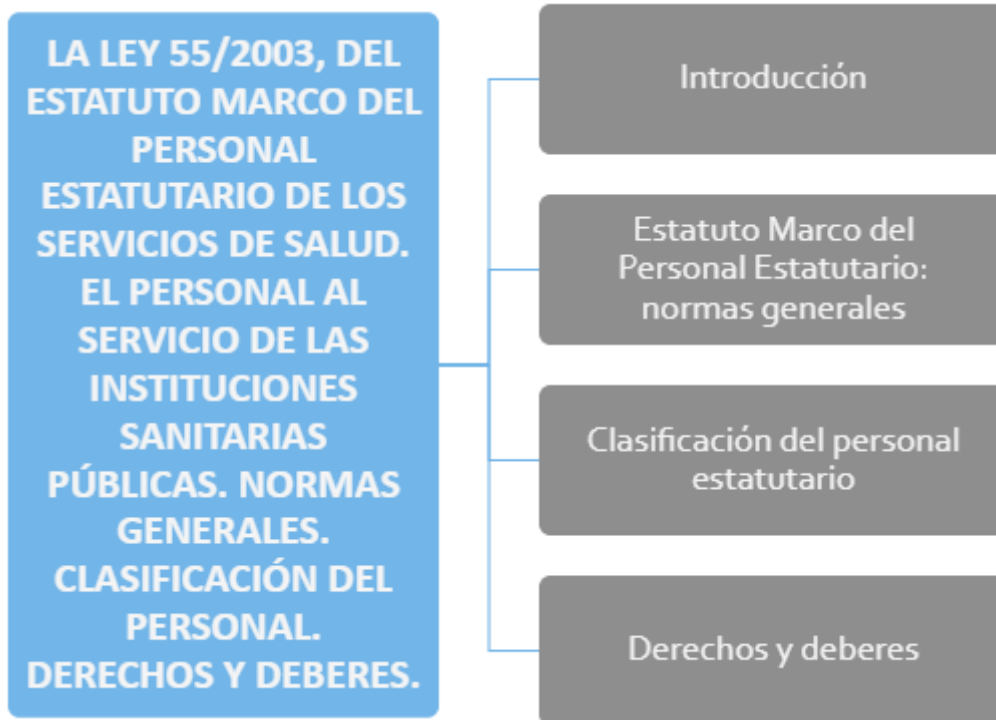
A lo largo de este tema, exploraremos con mayor detalle estas disposiciones, destacando su importancia en la gestión de recursos humanos en el ámbito de la salud pública.

## Objetivos

- Comprender las normas generales establecidas en el Estatuto Marco del Personal Estatutario de los Servicios de Salud, así como su relevancia en la gestión de recursos humanos en instituciones sanitarias públicas.
- Analizar la clasificación del personal estatutario de los servicios de salud, identificando las diferentes categorías y roles que existen en el ámbito de la atención médica y asistencial.
- Explorar los derechos y deberes del personal estatutario en las instituciones sanitarias públicas, reconociendo la importancia de garantizar la calidad de la atención médica y el respeto a los principios éticos y legales en el ejercicio profesional.

## Mapa Conceptual

---





# 1. Introducción

---

El **especial régimen jurídico del personal estatutario de las Instituciones Sanitarias de la Seguridad Social** estaba integrado por unas normas jurídicas de rango reglamentario que databan de la segunda mitad del siglo XX, los conocidos Estatutos, que daban nombre a esta categoría de empleados públicos y cuya vigencia fue declarada por la DT 4ª de la Ley 30/1984, de Medidas para la Reforma de la Función Pública:

- Estatuto Jurídico de Personal Médico de la Seguridad Social, aprobado por Decreto 3160/1966 de 23 de diciembre.
- Estatuto de Personal Sanitario no Facultativo de las Instituciones Sanitarias de la Seguridad Social, aprobado por Orden de 26 de abril de 1973.
- Estatuto de Personal no Sanitario al Servicio de las Instituciones Sanitarias de la Seguridad Social, aprobado por Orden de 5 de julio de 1971.

Estos **Estatutos** quedaron obsoletos y superados por las nuevas realidades legislativas y organizativas en muchas de sus disposiciones, de ahí que existiera una insostenible situación normativa absolutamente insegura, en cuanto al derecho aplicable y en cuanto a la competencia jurisdiccional que llevaba a la aplicar tanto el Derecho Administrativo como el Laboral para llenar las lagunas existentes.

Además, la organización política y territorial y el esquema de distribución de competencias en materia de sanidad y asistencia sanitaria que establecen la Constitución y los Estatutos de Autonomía, provocan el nacimiento, en el año 1986 y mediante la Ley General de Sanidad, del Sistema Nacional de Salud, concebido como el conjunto de los servicios de salud con un funcionamiento armónico y coordinado.

La **Ley General de Sanidad** establece que en los servicios de salud se integrarán los diferentes servicios sanitarios públicos del respectivo ámbito territorial. Tal integración se realiza con las peculiaridades organizativas y funcionales de los correspondientes centros, entre ellas el régimen jurídico de su personal, lo que motiva que en los servicios de salud y en sus centros sanitarios se encuentre prestando servicios personal con vinculación funcionarial, laboral y estatutaria.

Si bien el personal funcionario y laboral ha visto sus respectivos regímenes jurídicos actualizados tras la promulgación de la Constitución Española, no ha sucedido así respecto al personal estatutario que, sin perjuicio de determinadas modificaciones normativas puntuales, viene en gran parte regulado por estatutos preconstitucionales. Resulta, pues, necesario actualizar y adaptar el régimen jurídico de este personal, tanto en lo que se refiere al modelo del Estado Autonómico como en lo relativo al concepto y alcance actual de la asistencia sanitaria.

Tal es el objetivo que afronta la **Ley 55/2003**, de 16 de diciembre, del Estatuto Marco del Personal Estatutario de los Servicios de Salud, a través del establecimiento de las normas básicas relativas a este personal y mediante la aprobación de su estatuto marco, todo ello conforme a las previsiones del artículo 149.1.18.a de la Constitución Española.

**El contenido de la Ley 55/2003** se estructura en 14 capítulos, a través de los cuales se regulan los aspectos generales y básicos de las diferentes materias que componen el régimen jurídico del personal estatutario.

**En el capítulo I** se establece con nitidez el carácter funcional de la relación estatutaria, sin perjuicio de sus peculiaridades especiales, que se señalan en la propia ley y que deberán ser desarrolladas en cada una de las comunidades autónomas respecto de su propio personal. Los criterios para la clasificación del personal estatutario, basados en las funciones a desarrollar y en los niveles de titulación, figuran en su capítulo II, que también regula la figura del personal temporal, cuya importancia y necesidad en el sector sanitario deriva de la exigencia de mantener permanente y constantemente en funcionamiento los distintos centros e instituciones.

**El capítulo III** enumera los mecanismos de ordenación y planificación del personal de cada uno de los servicios de salud, entre los que cabe destacar la existencia de registros de personal que se integrarán en el Sistema de Información Sanitaria que establece la Ley de Cohesión y Calidad del Sistema Nacional de Salud.

Los requisitos y condiciones para la adquisición de la condición de personal estatutario, los supuestos de su pérdida, la provisión de plazas, la selección de personal y la promoción interna se regulan en los capítulos V y VI de la ley, en cuyo capítulo IV se enumeran los derechos y deberes de este personal, determinados desde la perspectiva de la esencial función de protección de la salud que desempeñan.



## La Ley 55/2003, del Estatuto Marco del Personal Estatutario de los Servicios de Salud. El personal al servicio de las Instituciones Sanitarias Públicas. Jornada de Trabajo. Situaciones del Personal Estatutario

### Introducción

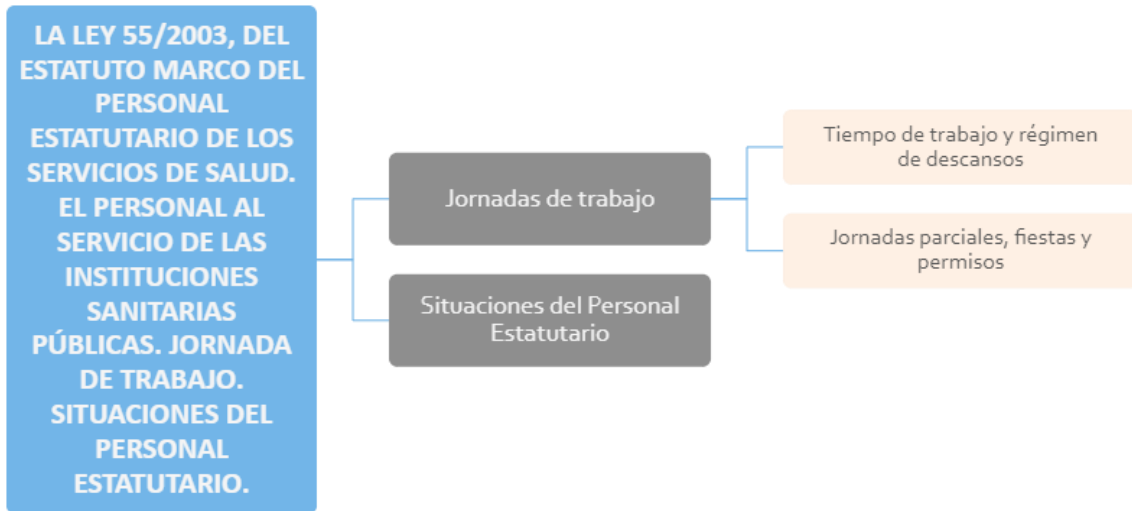
La Ley 55/2003, conocida como el Estatuto Marco del Personal Estatutario de los Servicios de Salud, establece un marco legal para el personal que presta servicios en las instituciones sanitarias públicas. Este conjunto normativo regula varios aspectos fundamentales, entre los cuales se encuentran las jornadas de trabajo y los tiempos de descanso, las jornadas parciales, días festivos y permisos, así como las diferentes situaciones que pueden afectar al personal estatutario en el ejercicio de sus funciones. A continuación, se examinarán estos elementos clave de la ley, ofreciendo una visión general de su contenido y alcance.

## Objetivos

- Comprender los principios y regulaciones establecidos en la Ley 55/2003, el Estatuto Marco del Personal Estatutario de los Servicios de Salud, en lo que respecta a las jornadas de trabajo, los tiempos de descanso, las jornadas parciales, días festivos y permisos.
- Adquirir conocimiento sobre las diferentes situaciones que pueden afectar al personal estatutario, como licencias, permisos, excedencias, y comprender los derechos y deberes asociados a estas situaciones, así como las implicaciones en la prestación de servicios de salud en el contexto del Sistema Nacional de Salud.

## Mapa Conceptual

---





# 1. Jornadas de trabajo

---

## 1.1. Tiempo de trabajo y régimen de descansos

**Objeto y definiciones.-** Las normas contenidas en esta sección tienen por objeto el establecimiento de las disposiciones mínimas para la protección de la seguridad y salud del personal estatutario en materia de ordenación del tiempo de trabajo.

Conforme a ello, las definiciones contenidas en el apartado siguiente relativas a período nocturno, trabajo a turnos y personal nocturno y por turnos se establecen a los efectos exclusivos de la aplicación de las normas de esta sección en materia de tiempo de trabajo y régimen de descansos, sin que tengan influencia en materia de compensaciones económicas u horarias, materia en la que se estará a lo dispuesto específicamente en las normas, pactos o acuerdos que, en cada caso, resulten aplicables.

A los efectos de lo establecido en esta sección, se entenderá por:

- a) **Centro sanitario:** los centros e instituciones a los que se refiere el artículo 29 de la Ley General de Sanidad [centros y establecimientos sanitarios, cualesquiera que sea su nivel y categoría o titular].
- b) **Personal:** los que, siendo personal estatutario, prestan servicios en un centro sanitario.
- c) **Tiempo de trabajo:** el período en el que el personal permanece en el centro sanitario, a disposición del mismo y en ejercicio efectivo de su actividad y funciones. Su cómputo se realizará de modo que tanto al comienzo como al final de cada jornada el personal se encuentre en su puesto de trabajo y en el ejercicio de su actividad y funciones. Se considerará, asimismo, tiempo de trabajo los servicios prestados fuera del centro sanitario, siempre que se produzcan como consecuencia del modelo de organización asistencial o deriven de la programación funcional del centro.
- d) **Período de localización:** período de tiempo en el que el personal se encuentra en situación de disponibilidad que haga posible su localización y presencia inmediata para la prestación de un trabajo o servicios efectivo cuando fuera llamado para atender las necesidades asistenciales que eventualmente se puedan producir.
- e) **Período de descanso:** todo período de tiempo que no sea tiempo de trabajo.

- f) **Período nocturno:** el período nocturno se definirá en las normas, pactos o acuerdos que sean aplicables a cada centro sanitario. Tendrá una duración mínima de siete horas e incluirá necesariamente el período comprendido entre las cero y las cinco horas de cada día natural. En ausencia de tal definición, se considerará período nocturno el comprendido entre las 23 horas y las seis horas del día siguiente.
- g) **Personal nocturno:** el que realice normalmente, durante el período nocturno, una parte no inferior a tres horas de su tiempo de trabajo diario. Asimismo, tendrá la consideración de personal nocturno el que pueda realizar durante el período nocturno un tercio de su tiempo de trabajo anual.
- h) **Trabajo por turnos:** toda forma de organización del trabajo en equipo por la que el personal ocupe sucesivamente las mismas plazas con arreglo a un ritmo determinado, incluido el ritmo rotatorio, que podrá ser de tipo continuo o discontinuo, implicando para el personal la necesidad de realizar su trabajo en distintas horas a lo largo de un período dado de días o de semanas.
- i) **Personal por turnos:** el personal cuyo horario de trabajo se ajuste a un régimen de trabajo por turnos.
- j) **Programación funcional del centro:** las instrucciones que, en uso de su capacidad de organización y de dirección del trabajo, se establezcan por la gerencia o la dirección del centro sanitario en orden a articular, coordinadamente y en todo momento, la actividad de los distintos servicios y del personal de cada uno de ellos para el adecuado cumplimiento de las funciones sanitario asistenciales.

**Jornada ordinaria de trabajo.-** La jornada ordinaria de trabajo en los centros sanitarios se determinará en las normas, pactos o acuerdos, según en cada caso resulte procedente.

A través de la programación funcional del correspondiente centro se podrá establecer la distribución irregular de la jornada a lo largo del año.

**Jornada complementaria.-** Cuando se trate de la prestación de servicios de atención continuada y con el fin de garantizar la adecuada atención permanente al usuario de los centros sanitarios, el personal de determinadas categorías o unidades de los mismos desarrollará una jornada complementaria en la forma en que se establezca a través de la programación funcional del correspondiente centro.

## La Ley 55/2003, del Estatuto Marco del Personal Estatutario de los Servicios de Salud. La adquisición y pérdida de la condición de personal estatutario fijo. Provisión de plazas, selección y promoción interna. Movilidad del personal. Carrera profesional

### Introducción

La Ley 55/2003, del Estatuto Marco del Personal Estatutario de los Servicios de Salud, es una normativa fundamental que regula diversos aspectos relacionados con el personal estatutario en el ámbito de la salud en España. Este marco legal establece las pautas y procedimientos para la adquisición y pérdida de la condición de personal estatutario fijo, así como las normas para la provisión de plazas, la selección y promoción interna dentro de este colectivo. Además, la ley aborda la movilidad del personal, la carrera profesional, las retribuciones y las incompatibilidades en el ejercicio de sus funciones. En consecuencia, la Ley 55/2003 representa un instrumento esencial en la regulación y gestión del personal estatutario en el sector de la salud, contribuyendo a garantizar la calidad de los servicios y la adecuada administración de los recursos humanos en este ámbito.

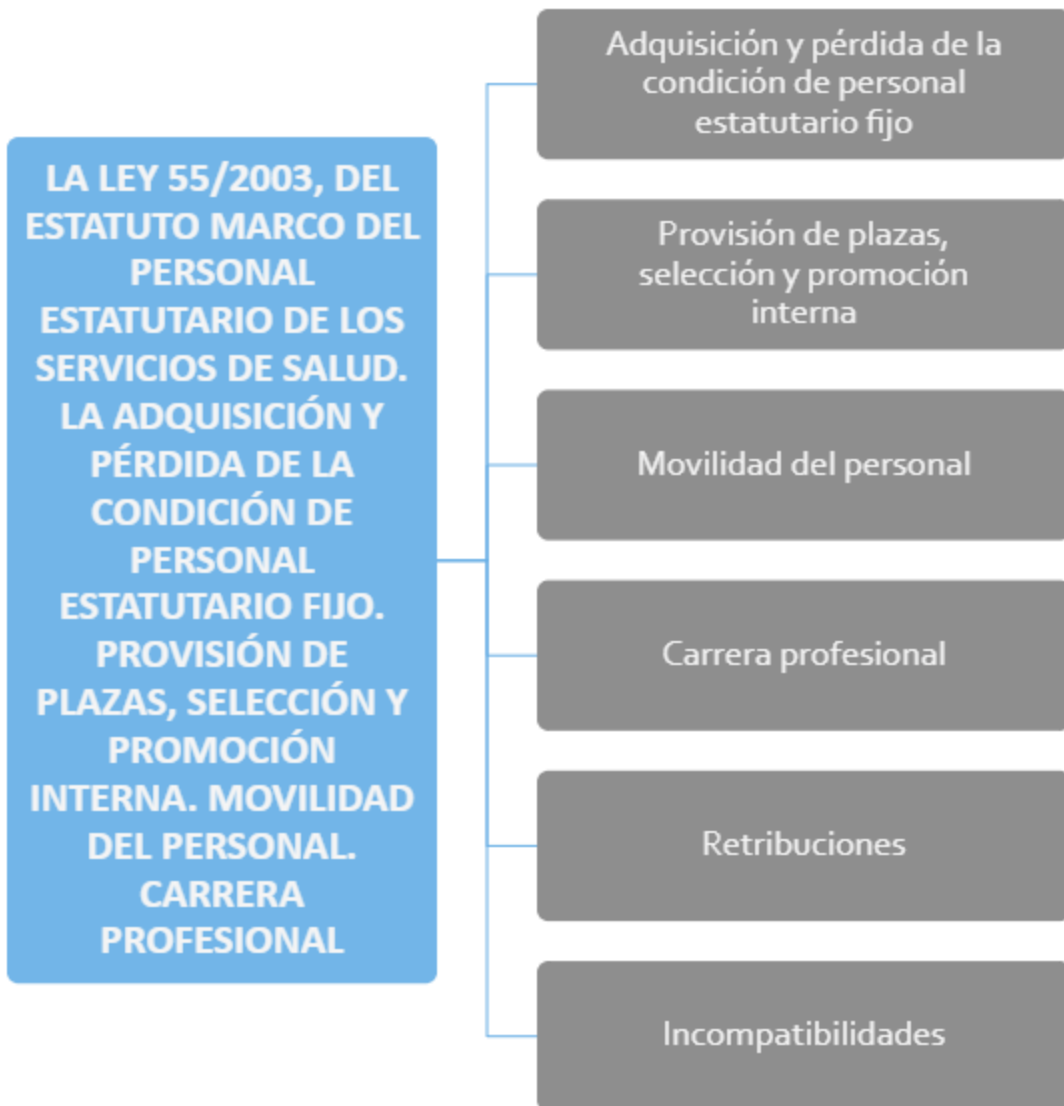
## Objetivos

- Comprender los procedimientos y requisitos estipulados en la Ley 55/2003 para la adquisición y pérdida de la condición de personal estatutario fijo en el ámbito de los servicios de salud, incluyendo los mecanismos de selección y los derechos y deberes asociados a esta condición.
- Analizar en profundidad los aspectos relativos a la provisión de plazas, la selección y la promoción interna en el marco del personal estatutario de los servicios de salud, con el fin de conocer las normativas y criterios que rigen la gestión de recursos humanos en este sector.
- Familiarizarse con los conceptos de movilidad del personal, carrera profesional, retribuciones y las restricciones de incompatibilidades establecidas en la Ley 55/2003, para comprender la importancia de estos elementos en la administración y desarrollo de los profesionales de la salud en el ámbito estatutario.



## Mapa Conceptual

---





# 1. Adquisición y pérdida de la condición de personal estatutario fijo

---

**Adquisición de la condición de personal estatutario fijo.**- La condición de personal estatutario fijo se adquiere por el cumplimiento sucesivo de los siguientes requisitos:

- a) Superación de las pruebas de selección.
- b) Nombramiento conferido por el órgano competente.
- c) Incorporación, previo cumplimiento de los requisitos formales en cada caso establecidos, a una plaza del servicio, institución o centro que corresponda en el plazo determinado en la convocatoria.

A efectos de lo dispuesto en el párrafo b) del apartado anterior, no podrán ser nombrados, y quedarán sin efecto sus actuaciones, quienes no acrediten, una vez superado el proceso selectivo, que reúnen los requisitos y condiciones exigidos en la convocatoria.

La falta de incorporación al servicio, institución o centro dentro del plazo, cuando sea imputable al interesado y no obedezca a causas justificadas, producirá el decaimiento de su derecho a obtener la condición de personal estatutario fijo como consecuencia de ese concreto proceso selectivo.

**Pérdida de la condición de personal estatutario fijo.**- Son causas de extinción de la condición de personal estatutario fijo:

- a) La renuncia.
- b) La pérdida de la nacionalidad tomada en consideración para el nombramiento.
- c) La sanción disciplinaria firme de separación del servicio.
- d) La pena principal o accesoria de inhabilitación absoluta y, en su caso, la especial para empleo o cargo público o para el ejercicio de la correspondiente profesión.
- e) La jubilación.
- f) La incapacidad permanente, en los términos previstos en esta ley.

**Renuncia.-** La renuncia a la condición de personal estatutario tiene el carácter de acto voluntario y deberá ser solicitada por el interesado con una antelación mínima de 15 días a la fecha en que se desee hacer efectiva. La renuncia será aceptada en dicho plazo, salvo que el interesado esté sujeto a expediente disciplinario o haya sido dictado contra él auto de procesamiento o de apertura de juicio oral por la presunta comisión de un delito en el ejercicio de sus funciones.

La renuncia a la condición de personal estatutario no inhabilita para obtener nuevamente dicha condición a través de los procedimientos de selección establecidos.

**Pérdida de la nacionalidad.-** La pérdida de la nacionalidad española, o de la de otro Estado tomada en consideración para el nombramiento, determina la pérdida de la condición de personal estatutario, salvo que simultáneamente se adquiriera la nacionalidad de otro Estado que otorgue el derecho a acceder a tal condición.

**Sanción de separación del servicio.-** La sanción disciplinaria de separación del servicio, cuando adquiriera carácter firme, supone la pérdida de la condición de personal estatutario.

**Penas de inhabilitación absoluta o especial.-** La pena de inhabilitación absoluta, cuando hubiera adquirido firmeza, produce la pérdida de la condición de personal estatutario. Igual efecto tendrá la pena de inhabilitación especial para empleo o cargo público si afecta al correspondiente nombramiento.

Supondrá la pérdida de la condición de personal estatutario la pena de inhabilitación especial para la correspondiente profesión, siempre que ésta exceda de seis años.

**Jubilación.-** La jubilación puede ser forzosa o voluntaria.

La jubilación forzosa se declarará al cumplir el interesado la edad de 65 años.

La Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las AA.PP. Objeto de la ley y ámbito subjetivo de aplicación. La capacidad de obrar y el concepto de interesado. La actividad de las AA.PP.: normas generales de actuación. Términos y plazos. Requisitos de los actos administrativos. La notificación de los actos administrativos.

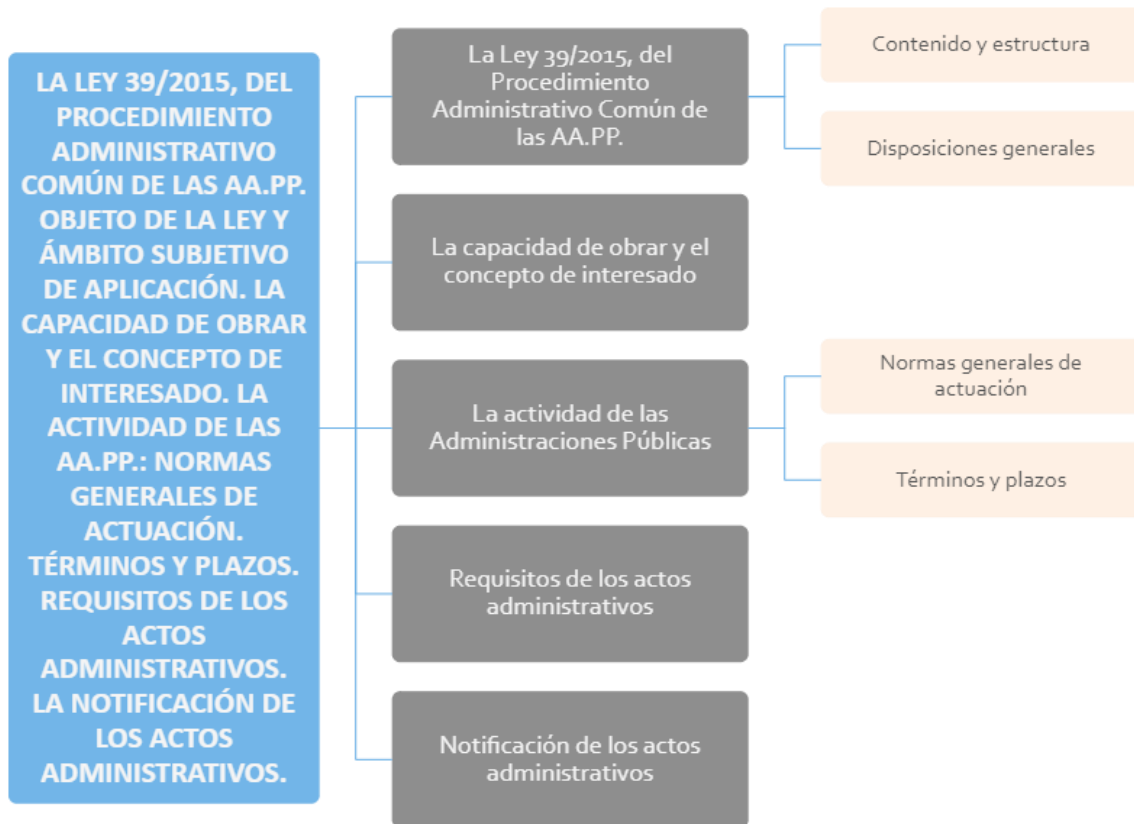
## Introducción

La Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece un marco normativo esencial para la regulación de la actividad administrativa en España. Esta ley aborda aspectos fundamentales que afectan a ciudadanos y entidades, desde la definición de sus derechos y deberes como interesados en procedimientos administrativos, hasta los requisitos y plazos que deben cumplir las Administraciones Públicas en la ejecución de actos administrativos y su notificación. Este conjunto de normativas, organizadas en varios apartados, busca garantizar la transparencia, agilidad y eficiencia en la relación entre los ciudadanos y la Administración, definiendo claramente los roles y responsabilidades de ambas partes.

## Objetivos

- Comprender el alcance y el propósito de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, incluyendo su estructura y disposiciones generales, con el fin de adquirir un conocimiento sólido sobre la regulación de los procedimientos administrativos en España.
- Analizar en detalle la capacidad de obrar y el concepto de interesado según lo establecido en la ley, identificando quiénes son considerados interesados en los procedimientos administrativos y cuáles son sus derechos y deberes correspondientes.
- Estudiar las normas generales de actuación de las Administraciones Públicas, así como los términos y plazos que rigen los procedimientos administrativos, incluyendo los requisitos de los actos administrativos y la notificación de los mismos, para comprender los procesos y las obligaciones administrativas en la interacción con los ciudadanos y las entidades.

## Mapa Conceptual







# 1. La Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las AA.PP.

---

## 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 contenido siguiente:**

**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.

Por otro lado, este título dedica parte de su articulado a una de las novedades más importantes de la Ley: la separación entre identificación y firma electrónica y la simplificación de los medios para acreditar una u otra, de modo que, con carácter general, sólo será necesaria la primera, y se exigirá la segunda cuando deba acreditarse la voluntad y consentimiento del interesado. Se establece, con carácter básico, un conjunto mínimo de categorías de medios de identificación y firma a utilizar por todas las Administraciones.

## La Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las AA.PP. El procedimiento administrativo común: garantías e iniciación del procedimiento

### Introducción

La Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, constituye un marco legal fundamental que regula las actuaciones de las autoridades administrativas en España. Esta ley establece un procedimiento administrativo común que se caracteriza por su carácter reglado y por la presencia de una serie de garantías y principios que aseguran la legalidad y la transparencia en la toma de decisiones por parte de la administración pública.

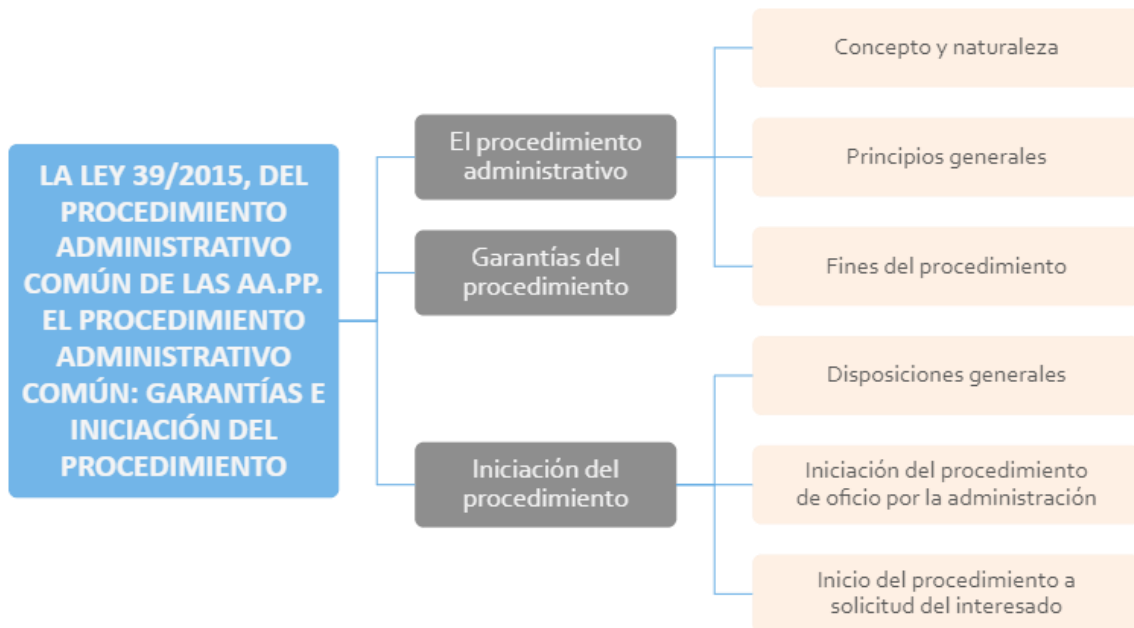
Este tema se enfocará en el análisis de las garantías del procedimiento y en el proceso de iniciación, detallando tanto las disposiciones generales como los diferentes modos de inicio, ya sea a instancia de la administración o a solicitud del interesado, brindando una comprensión más profunda de esta fase crucial en el ámbito administrativo.

## Objetivos

- Comprender en profundidad el concepto y la naturaleza del procedimiento administrativo común en el marco de la Ley 39/2015, identificando sus características fundamentales y su relevancia en el contexto de las Administraciones Públicas.
- Analizar los principios generales que rigen el procedimiento administrativo y las garantías que aseguran la legalidad y transparencia en el accionar de la administración pública, destacando su importancia en la protección de los derechos e intereses de los ciudadanos.
- Explorar los distintos modos de iniciación del procedimiento administrativo, tanto aquellos que se inician de oficio por la administración como los que se inician a solicitud del interesado, identificando las diferencias entre ambos y su aplicación práctica en el ámbito administrativo.

## Mapa Conceptual

---





# 1. El procedimiento administrativo

---

## 1.1. Concepto y naturaleza

**DEFINICIÓN DE PROCEDIMIENTO:** La definición habitual puede ser bien el método para ejecutar algunas cosas, o bien la actuación que se lleva a cabo mediante trámites administrativos o judiciales.

**DEFINICIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO:** La Exposición de Motivos de la Ley de Procedimiento Administrativo de 1958 lo definió como “cauce formal de la serie de actos en que se concreta la actuación administrativa para la realización de un fin”. Y de una forma más concisa, el artículo 105.c) CE lo define indirectamente como “procedimiento a través del cual deben producirse los actos administrativos”.

Recientemente la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, lo define como el conjunto ordenado de trámites y actuaciones formalmente realizadas, según el cauce legalmente previsto, para dictar un acto administrativo o expresar la voluntad de la Administración.

El procedimiento administrativo es, en definitiva, la forma en que han de producirse los actos administrativos, que deberán ajustarse al procedimiento establecido. Como consecuencia de los pasos y resultados obtenidos en las distintas fases del procedimiento se forma un expediente, en el que figuran los diferentes documentos generados, que habitualmente son escritos. El expediente será la base que permitirá llegar a una resolución final, que contiene la decisión de la Administración.

**CONCEPTO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN.**- El artículo 149.1.18. de la Constitución distingue entre las bases del régimen jurídico de las administraciones públicas, que habrán de garantizar al administrado un tratamiento común ante ellas; el procedimiento administrativo común, sin perjuicio de las especialidades derivadas de la organización propia de las Comunidades Autónomas y el sistema de responsabilidad de todas las Administraciones Públicas.

La Ley 39/2015 recoge esta concepción constitucional de distribución de competencias y regula el procedimiento administrativo común, de aplicación general a todas las Administraciones Públicas y fija las garantías mínimas de los ciudadanos respecto de la actividad administrativa. Esta regulación no agota las competencias estatales o autonómicas de establecer procedimientos específicos por razón de la materia que deberán respetar, en todo caso, estas garantías. La Constitución establece la competencia de las Comunidades Autónomas para establecer las especialidades derivadas de su organización propia pero además, como ha señalado la jurisprudencia constitucional, no se puede disociar la norma sustantiva de la norma de procedimiento, por lo que también ha de ser posible que las Comunidades Autónomas dicten las normas de procedimiento necesarias para la aplicación de su derecho sustantivo, pues lo reservado al Estado no es todo procedimiento sino sólo aquél que deba ser común y haya sido establecido como tal. La regulación de los procedimientos propios de las Comunidades Autónomas habrán de respetar siempre las reglas del procedimiento que, por ser competencia exclusiva del Estado, integra el concepto de procedimiento administrativo.

Por lo tanto, el procedimiento administrativo común es aquél que es competencia del Estado, y que regula éste con carácter general para su aplicación en todo el territorio nacional, aunque las Comunidades Autónomas tendrán capacidad para establecer las especialidades derivadas de su organización.

**NATURALEZA.**- De las definiciones anteriores pueden extraerse diversas notas que permiten caracterizar el procedimiento administrativo como el conjunto de actuaciones que con carácter reglado debe realizar la Administración Pública para producir sus actos. Dichas notas serían las siguientes:

- El procedimiento administrativo como serie de actuaciones sucesivas. Se configura el procedimiento como algo dinámico que cuenta con diversos pasos o fases.
- Dicho procedimiento se materializó en un acto administrativo, expresión de una decisión administrativa.
- Es el cauce de la actuación de la Administración Pública. Ésta debe actuar de acuerdo con el procedimiento establecido.
- Está regulado por el Derecho Administrativo.
- Persigue un fin público.



## La Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las AA.PP. La eficacia del acto administrativo. Invalidez de los actos: nulidad y anulabilidad. El silencio administrativo

### Introducción

La Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, constituye un pilar fundamental en el ámbito de la regulación y funcionamiento de las actuaciones administrativas en España. Este cuerpo normativo establece un marco jurídico que rige la relación entre los ciudadanos y las distintas instancias gubernamentales, detallando los procedimientos, garantías, y derechos involucrados en la administración pública. En su interior, la Ley contempla temas cruciales que incluyen la eficacia de los actos administrativos, las condiciones de nulidad y anulabilidad, así como las implicaciones del silencio administrativo, aspectos todos que tienen una relevancia significativa en la vida jurídica y cotidiana de la sociedad española. A través de esta ley, se establecen los principios y requisitos que permiten a los ciudadanos y organizaciones interactuar con la Administración Pública de manera transparente y justa. Las disposiciones de la Ley 39/2015 abordan desde las solicitudes de inicio de procedimientos hasta las medidas provisionales, procurando ofrecer un marco legal claro y accesible para el ejercicio de los derechos y obligaciones ante la administración.

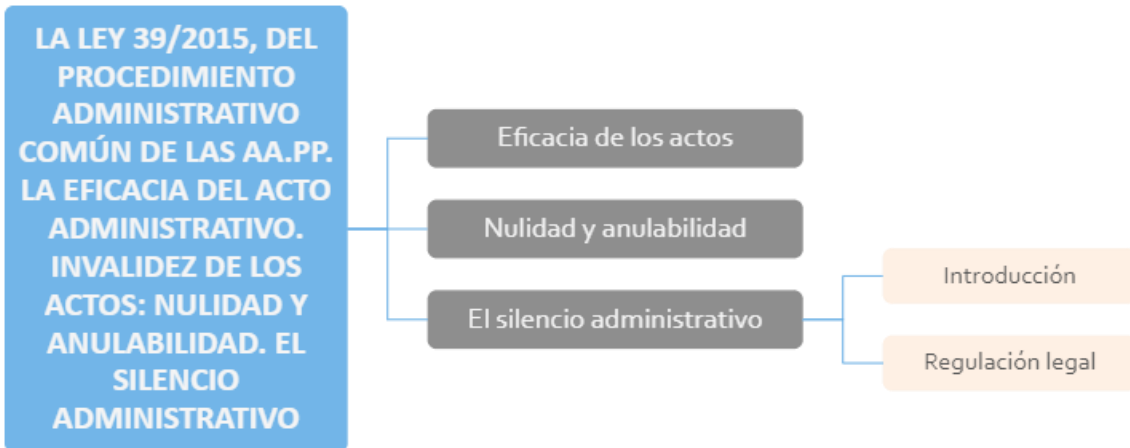
La eficacia de los actos administrativos, la nulidad y anulabilidad de los mismos, así como el funcionamiento del silencio administrativo, son cuestiones cruciales dentro de esta ley, ya que influyen directamente en la seguridad jurídica y la justicia en las relaciones entre los ciudadanos y la Administración Pública. La ley se encarga de definir los criterios y procedimientos que garantizan que los actos administrativos sean válidos, y en caso de irregularidades, proporciona las bases para su revisión y corrección. El silencio administrativo, por su parte, es un mecanismo esencial en la toma de decisiones gubernamentales, y la ley establece las reglas y plazos que deben seguirse para evitar situaciones de indefensión por parte de los ciudadanos. En conjunto, estos aspectos son elementos fundamentales de la Ley 39/2015, ya que regulan aspectos críticos de la relación entre los ciudadanos y la Administración Pública en España.

## Objetivos

- Comprender los fundamentos y principios que rigen la eficacia de los actos administrativos según lo establecido en la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Distinguir entre los conceptos de nulidad y anulabilidad de los actos administrativos, identificando las circunstancias en las que un acto puede considerarse nulo o anulable de acuerdo con la legislación vigente.
- Analizar en profundidad el concepto y las implicaciones del silencio administrativo como mecanismo regulado por la Ley 39/2015, entendiendo su función y las consecuencias que puede tener en la relación entre los ciudadanos y la Administración Pública.

## Mapa Conceptual

---





# 1. Eficacia de los actos

---

**Introducción.-** La eficacia es la capacidad de la Administración de llevar hasta el final, con todas sus consecuencias, la ejecución del acto. Ahora bien, los actos administrativos que dicta la Administración no tienen por qué ser válidos, pueden haber incurrido en vicios que hagan que no lo sean. Al ser eficaces desde la fecha en que son dictados, el administrado que observe la existencia de un vicio se verá obligado a impugnarlo, bien en vía administrativa o en vía contencioso-administrativa, según proceda.

En cuanto a la validez, un acto se considera válido cuando reúne todos los elementos exigidos por el ordenamiento jurídico.

Los vicios de invalidez se clasifican en nulos o anulables, entendiéndose también por la doctrina la existencia de una tercera categoría de actos inválidos denominados “irregulares”, todos los cuales se expondrán más adelante.

**Inderogabilidad singular.-** Las resoluciones administrativas de carácter particular no podrán vulnerar lo establecido en una disposición de carácter general, aunque aquellas procedan de un órgano de igual o superior jerarquía al que dictó la disposición general.

Son nulas las resoluciones administrativas que vulneren lo establecido en una disposición reglamentaria, así como aquellas que incurran en alguna de las causas legales de nulidad de pleno derecho.

**Ejecutividad.-** Los actos de las Administraciones Públicas sujetos al Derecho Administrativo serán ejecutivos con arreglo a lo dispuesto en esta Ley.

**Efectos.-** Los actos de las Administraciones Públicas sujetos al Derecho Administrativo se presumirán válidos y producirán efectos desde la fecha en que se dicten, salvo que en ellos se disponga otra cosa.

La eficacia quedará demorada cuando así lo exija el contenido del acto o esté supeditada a su notificación, publicación o aprobación superior.

Excepcionalmente, podrá otorgarse eficacia retroactiva a los actos cuando se dicten en sustitución de actos anulados, así como cuando produzcan efectos favorables al interesado, siempre que los supuestos de hecho necesarios existieran ya en la fecha a que se retrotraiga la eficacia del acto y ésta no lesione derechos o intereses legítimos de otras personas.

Las normas y actos dictados por los órganos de las Administraciones Públicas en el ejercicio de su propia competencia deberán ser observadas por el resto de los órganos administrativos, aunque no dependan jerárquicamente entre sí o pertenezcan a otra Administración.

Cuando una Administración Pública tenga que dictar, en el ámbito de sus competencias, un acto que necesariamente tenga por base otro dictado por una Administración Pública distinta y aquélla entienda que es ilegal, podrá requerir a ésta previamente para que anule o revise el acto y, de rechazar el requerimiento, podrá interponer recurso contencioso administrativo. En estos casos, quedará suspendido el procedimiento para dictar resolución.

**Notificación.-** El órgano que dicte las resoluciones y actos administrativos los notificará a los interesados cuyos derechos e intereses sean afectados por aquéllos, en los términos siguientes.

Toda notificación deberá ser cursada dentro del plazo de diez días a partir de la fecha en que el acto haya sido dictado, y deberá contener el texto íntegro de la resolución, con indicación de si pone fin o no a la vía administrativa, la expresión de los recursos que procedan, en su caso, en vía administrativa y judicial, el órgano ante el que hubieran de presentarse y el plazo para interponerlos, sin perjuicio de que los interesados puedan ejercitar, en su caso, cualquier otro que estimen procedente.

Las notificaciones que, conteniendo el texto íntegro del acto, omitiesen alguno de los demás requisitos previstos en el apartado anterior, surtirán efecto a partir de la fecha en que el interesado realice actuaciones que supongan el conocimiento del contenido y alcance de la resolución o acto objeto de la notificación, o interponga cualquier recurso que proceda.

## La Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las AA.PP. La revisión de los actos en vía administrativa. La revisión de oficio. Los recursos administrativos

### Introducción

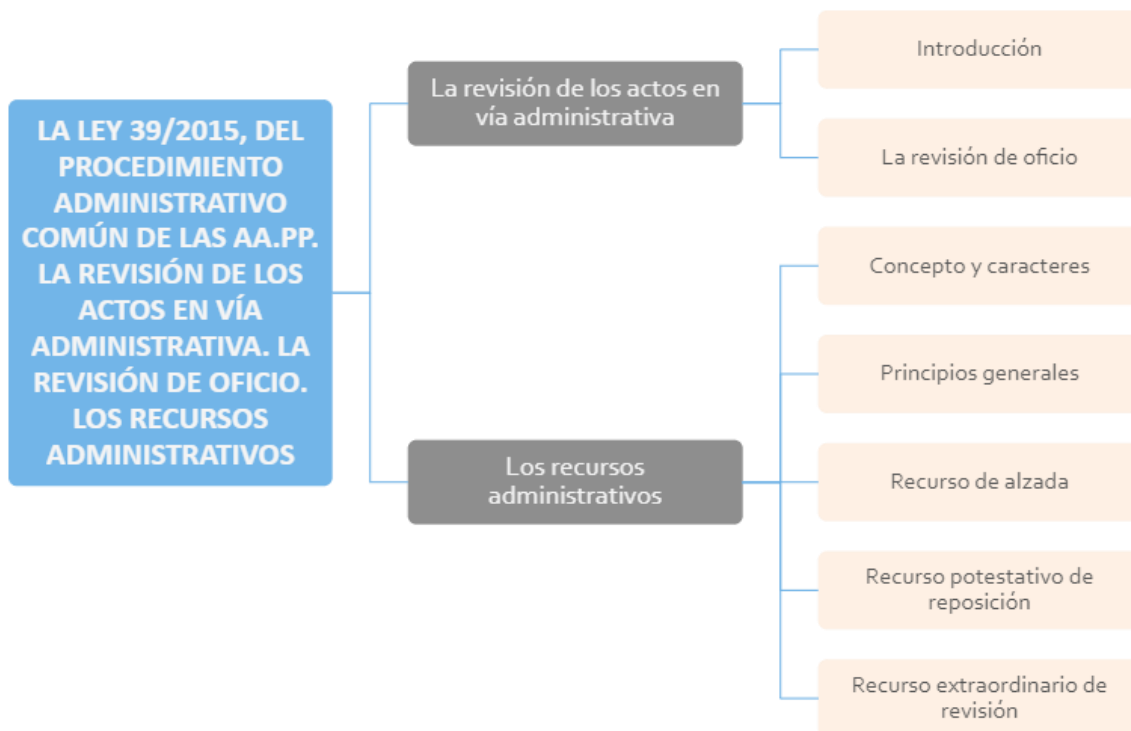
En el ámbito del Derecho Administrativo, la revisión de los actos en vía administrativa desempeña un papel fundamental en la protección de los derechos e intereses de los ciudadanos frente a las actuaciones de las Administraciones Públicas. Este proceso se rige por la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la cual establece mecanismos para la revisión y corrección de los actos administrativos. Entre estos mecanismos, destacan la revisión de oficio y los recursos administrativos, herramientas esenciales que permiten a los ciudadanos y partes interesadas impugnar decisiones administrativas con las que no estén conformes. En esta exposición, exploraremos detenidamente la revisión de los actos en vía administrativa, con un enfoque particular en la revisión de oficio y los recursos administrativos, desentrañando sus conceptos, principios generales y modalidades, con el objetivo de comprender su relevancia en el marco legal y su aplicación en la defensa de los derechos de los ciudadanos.

## Objetivos

- Comprender los fundamentos y el proceso de revisión de los actos en vía administrativa, centrándose en la revisión de oficio, para adquirir un conocimiento sólido sobre cómo y por qué las Administraciones Públicas pueden revisar y corregir sus decisiones.
- Analizar en detalle los recursos administrativos, incluyendo su concepto, principios generales y las diferentes modalidades disponibles, con el propósito de identificar cuándo y cómo los ciudadanos y partes interesadas pueden impugnar actos administrativos y proteger sus derechos en el marco de la Ley 39/2015.



## Mapa Conceptual





# 1. La revisión de los actos en vía administrativa

---

## 1.1. Introducción

La **relación jurídica** que liga a la Administración con el ciudadano está presidida por una idea de prerrogativa favorable a la Administración, en razón de los intereses generales que tutela. Para garantizar la igualdad en las relaciones entre la Administración y los ciudadanos se han creado, básicamente, tres técnicas: el procedimiento administrativo, el sistema de recursos, y el control de la legalidad por jueces y Tribunales.

La **revisión de un acto administrativo** puede ser promovida por tanto por un ciudadano, en sentido amplio, como por una Administración Pública distinta de la autora del acto, o por la Administración autora del acto, en cuanto gestora directa del interés general. En este último caso estamos en presencia de lo que se llama revisión de oficio, que incluye la revisión de actos nulos y la revisión de actos anulables. En el primer caso (revisión promovida por un ciudadano), y dentro de la vía administrativa, estaríamos ante los llamados recursos administrativos.

## 1.2. La revisión de oficio

**Revisión de disposiciones y actos nulos.-** Las Administraciones Públicas, en cualquier momento, por iniciativa propia o a solicitud de interesado, y previo dictamen favorable del Consejo de Estado u órgano consultivo equivalente de la Comunidad Autónoma, si lo hubiere, declararán de oficio la nulidad de los actos administrativos que hayan puesto fin a la vía administrativa o que no hayan sido recurridos en plazo, en los supuestos de nulidad de pleno derecho.

Asimismo, en cualquier momento, las Administraciones Públicas de oficio, y previo dictamen favorable del Consejo de Estado u órgano consultivo equivalente de la Comunidad Autónoma si lo hubiere, podrán declarar la nulidad de las disposiciones administrativas que vulneren la Constitución, las leyes u otras disposiciones administrativas de rango superior, las que regulen materias reservadas a la Ley, y las que establezcan la retroactividad de disposiciones sancionadoras no favorables o restrictivas de derechos individuales.

El órgano competente para la revisión de oficio podrá acordar motivadamente la inadmisión a trámite de las solicitudes formuladas por los interesados, sin necesidad de recabar Dictamen del Consejo de Estado u órgano consultivo de la Comunidad Autónoma, cuando las mismas no se basen en alguna de las causas de nulidad de pleno derecho o carezcan manifiestamente de fundamento, así como en el supuesto de que se hubieran desestimado en cuanto al fondo otras solicitudes sustancialmente iguales.

Las Administraciones Públicas, al declarar la nulidad de una disposición o acto, podrán establecer, en la misma resolución, las indemnizaciones que proceda reconocer a los interesados, si se dan las circunstancias previstas legalmente, sin perjuicio de que - tratándose de una disposición- subsistan los actos firmes dictados en aplicación de la misma.

Cuando el procedimiento se hubiera iniciado de oficio, el transcurso del plazo de seis meses desde su inicio sin dictarse resolución producirá la caducidad del mismo. Si el procedimiento se hubiera iniciado a solicitud de interesado, se podrá entender la misma desestimada por silencio administrativo.

**Declaración de lesividad de actos anulables.-** Las Administraciones Públicas podrán impugnar ante el orden jurisdiccional contencioso administrativo los actos favorables para los interesados que sean anulables conforme a lo dispuesto en el artículo 48, previa su declaración de lesividad para el interés público.

La declaración de lesividad no podrá adoptarse una vez transcurridos cuatro años desde que se dictó el acto administrativo y exigirá la previa audiencia de cuantos aparezcan como interesados en el mismo.

Sin perjuicio de su examen como presupuesto procesal de admisibilidad de la acción en el proceso judicial correspondiente, la declaración de lesividad no será susceptible de recurso, si bien podrá notificarse a los interesados a los meros efectos informativos.

Transcurrido el plazo de seis meses desde la iniciación del procedimiento sin que se hubiera declarado la lesividad, se producirá la caducidad del mismo.

Si el acto proviniera de la Administración General del Estado o de las Comunidades Autónomas, la declaración de lesividad se adoptará por el órgano de cada Administración competente en la materia.

## Atención al público: acogida e información al ciudadano. Atención de personas con discapacidad. Los servicios de información administrativa

### Introducción

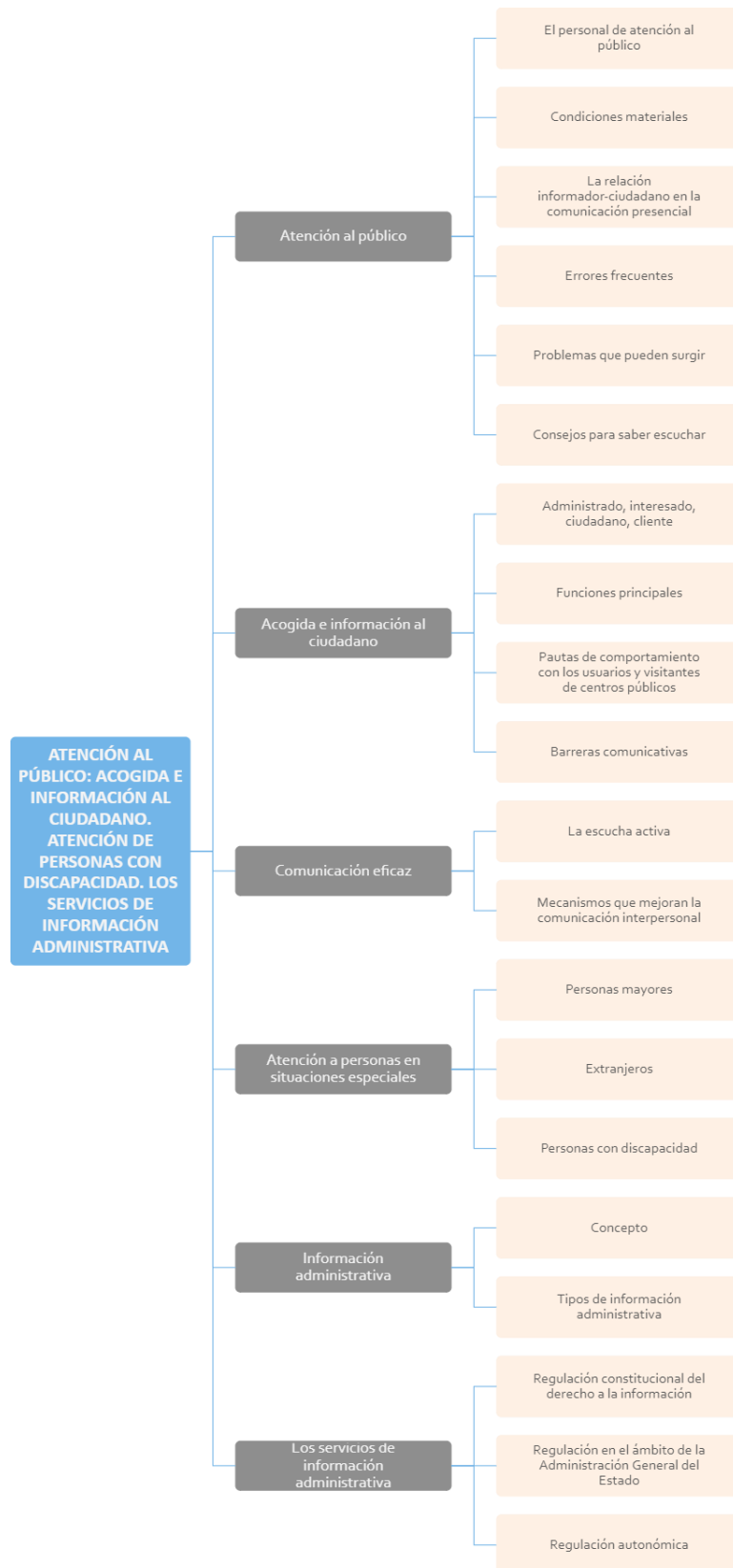
En el ámbito de la atención al público, se abordan diversos aspectos relacionados con la acogida e información proporcionada al ciudadano. Esto implica considerar el rol del personal de atención al público, las condiciones materiales que influyen en la comunicación presencial, así como los errores comunes y posibles problemas que puedan surgir en esta interacción. Además, se exploran consejos para mejorar la capacidad de escucha, lo que es fundamental para una atención efectiva.

La atención a personas en situaciones especiales, como personas mayores, extranjeros y personas con discapacidad, también se aborda, destacando la importancia de garantizar la accesibilidad y la comunicación efectiva con estos grupos. Finalmente, se analiza el concepto de información administrativa, sus diferentes tipos y la regulación de los servicios de información administrativa tanto a nivel constitucional como autonómico. Estos aspectos son esenciales para garantizar una atención al público eficiente y accesible a todos los ciudadanos.

## Objetivos

- Comprender el papel fundamental del personal de atención al público y las condiciones materiales que influyen en la comunicación presencial para ofrecer una atención ciudadana efectiva y de calidad.
- Identificar y abordar de manera proactiva errores frecuentes y posibles problemas que puedan surgir en la atención al público, aplicando consejos prácticos para mejorar la habilidad de escucha y la comunicación interpersonal.
- Reconocer la importancia de la accesibilidad y la comunicación efectiva en la atención a personas en situaciones especiales, como personas mayores, extranjeros y personas con discapacidad, y comprender la regulación de la información administrativa a nivel constitucional y autonómico para brindar un servicio de información administrativa adecuado.

## Mapa Conceptual







# 1. Atención al público

---

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.

## 1.1. El personal de atención al público

El **personal de atención al público** representa el primer punto de contacto entre la Administración y el ciudadano, y ofrece a éste su cara real, su voz, su eficacia y, por tanto, su voluntad de servicio, e incluso puede llegar a ser el motor de cambio que dinamice la vida interna de la Administración y sus relaciones con la sociedad.

No obstante, es evidente que no puede existir una buena información en el sentido amplio de la palabra si no va avalada por una buena gestión. INFORMACIÓN y GESTIÓN son dos momentos distintos del proceso administrativo que no se entienden el uno sin el otro. Son las dos caras de la misma moneda. Cada uno es parte y condición de los buenos resultados del otro.

Una **buena información** constituye un instrumento valioso de apoyo a la gestión, de la misma manera que una buena gestión fundamenta y da consistencia a la información que se facilita al exterior.

- **Condiciones profesionales:**
  - Experiencia en puestos de trabajo de atención al público.
  - Amplio conocimiento de Derecho y Procedimiento Administrativo.
  - Buen conocimiento de la Organización Política del Estado y de la Comunidad Autónoma.

- Distinción clara de los órganos y competencias de las distintas Administraciones Públicas.
- Amplio conocimiento de las materias propias del Centro/Servicio de destino.
- **Características personales:**
  - Han de gustarle las tareas de información.
  - Ha de tener facilidad de comunicación.
  - Ha de dar sensación de seguridad.
  - Ha de ser amable en el trato.
  - Ha de tener un buen equilibrio emocional.
  - Ha de tener espíritu de superación y vocación de servicio público.
- **Funciones básicas:**
  - Atender las consultas del ciudadano, tratando de dar una información completa.
  - Ante una imposibilidad de atención directa al ciudadano, localizar la fuente de información idónea (superior jerárquico, funcionario dedicado a la materia específica de la consulta, organismo u oficina pública competente, etc), para evitar ser un mero indicador de direcciones.
  - Ordenación y tratamiento de la documentación que sirva de fuente informativa, que continuamente tendrá que actualizar.
  - Servir de canal de comunicación ascendente hacia los órganos jerárquicos superiores.

## 1.2. 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.

## Concepto de documento, registro y archivo. Documentación de uso de las Instituciones Sanitarias: administrativa y clínica. La Historia Clínica. Funciones del registro y del archivo. Clases de archivo y criterios de ordenación.

### Introducción

En el ámbito de la gestión documental en instituciones sanitarias, es fundamental comprender el concepto de documento, registro y archivo, así como sus características y funciones. Este conjunto de elementos es esencial para el adecuado manejo de la documentación administrativa y clínica en el entorno de la atención médica. En este tema, exploraremos estos conceptos clave y su relación con la gestión de la información en el ámbito sanitario.

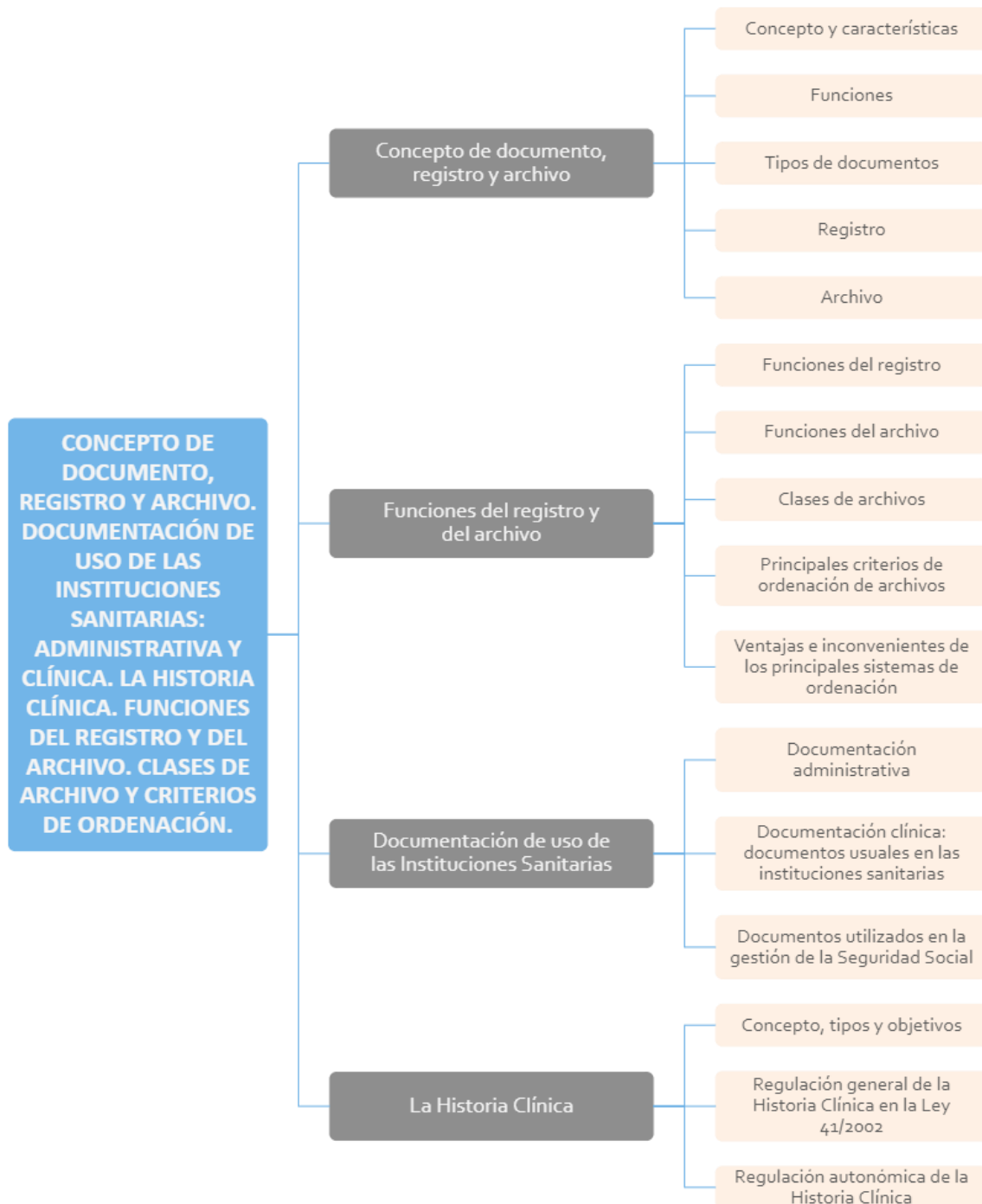
Además, abordaremos la importancia de la historia clínica, un componente central en la atención médica, y cómo está regulada tanto a nivel nacional como autonómico. A lo largo del siguiente contenido, profundizaremos en las funciones específicas del registro y del archivo, las diferentes clases de archivos utilizados en instituciones sanitarias, así como los principales criterios de ordenación que permiten una gestión eficiente de la documentación.

Además, examinaremos la documentación administrativa y clínica, destacando los documentos usuales en el ámbito de la salud, así como los relacionados con la gestión de la Seguridad Social, proporcionando una visión integral de la gestión documental en el sector sanitario.

## **Objetivos**

- Comprender los conceptos fundamentales de documento, registro y archivo en el contexto de las instituciones sanitarias, incluyendo sus características y funciones, lo que permitirá a los estudiantes adquirir una base sólida en gestión documental en el ámbito de la salud.
- Analizar en profundidad la relevancia de la historia clínica, sus tipos, objetivos y marco normativo tanto a nivel nacional como autonómico, lo que capacitará a los estudiantes para comprender su importancia en la atención médica y su regulación legal.
- Explorar las funciones específicas del registro y del archivo, las distintas clases de archivos utilizados en instituciones sanitarias, así como los principales criterios de ordenación, lo que permitirá a los estudiantes adquirir habilidades prácticas para la gestión eficiente de la documentación en entornos de atención médica, además de analizar la documentación administrativa y clínica, incluyendo documentos comunes en instituciones de salud y aquellos relacionados con la gestión de la Seguridad Social, proporcionando una comprensión integral de la gestión documental en el sector sanitario.

## Mapa Conceptual





# 1. Concepto de documento, registro y archivo

---

## 1.1. Concepto y características

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.

Para que un documento pueda ser calificado como documento administrativo ha de reunir una serie de características:

- **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 (aquél 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.

Recientemente la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, ha definido como por documentos públicos administrativos los válidamente emitidos por los órganos de las Administraciones Públicas. Las Administraciones Públicas emitirán los documentos administrativos por escrito, a través de medios electrónicos, a menos que su naturaleza exija otra forma más adecuada de expresión y constancia.

Para ser considerados válidos, los documentos electrónicos administrativos deberán:

- a) Contener información de cualquier naturaleza archivada en un soporte electrónico según un formato determinado susceptible de identificación y tratamiento diferenciado.
- b) Disponer de los datos de identificación que permitan su individualización, sin perjuicio de su posible incorporación a un expediente electrónico.
- c) Incorporar una referencia temporal del momento en que han sido emitidos.
- d) Incorporar los metadatos mínimos exigidos.
- e) Incorporar las firmas electrónicas que correspondan de acuerdo con lo previsto en la normativa aplicable.

Se considerarán válidos los documentos electrónicos, que cumpliendo estos requisitos, sean trasladados a un tercero a través de medios electrónicos.

No requerirán de firma electrónica, los documentos electrónicos emitidos por las Administraciones Públicas que se publiquen con carácter meramente informativo, así como aquellos que no formen parte de un expediente administrativo. En todo caso, será necesario identificar el origen de estos documentos.

## 1.2. Funciones

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.

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.



## La Tarjeta Sanitaria Individual: características fundamentales. Alcance y contenido. Decreto 56/2007, por el que se regula la Tarjeta Sanitaria Canaria, el Documento Sanitario de Inclusión Temporal y el Acceso a las Prestaciones Públicas de Asistencia Sanitaria y Farmacéutica

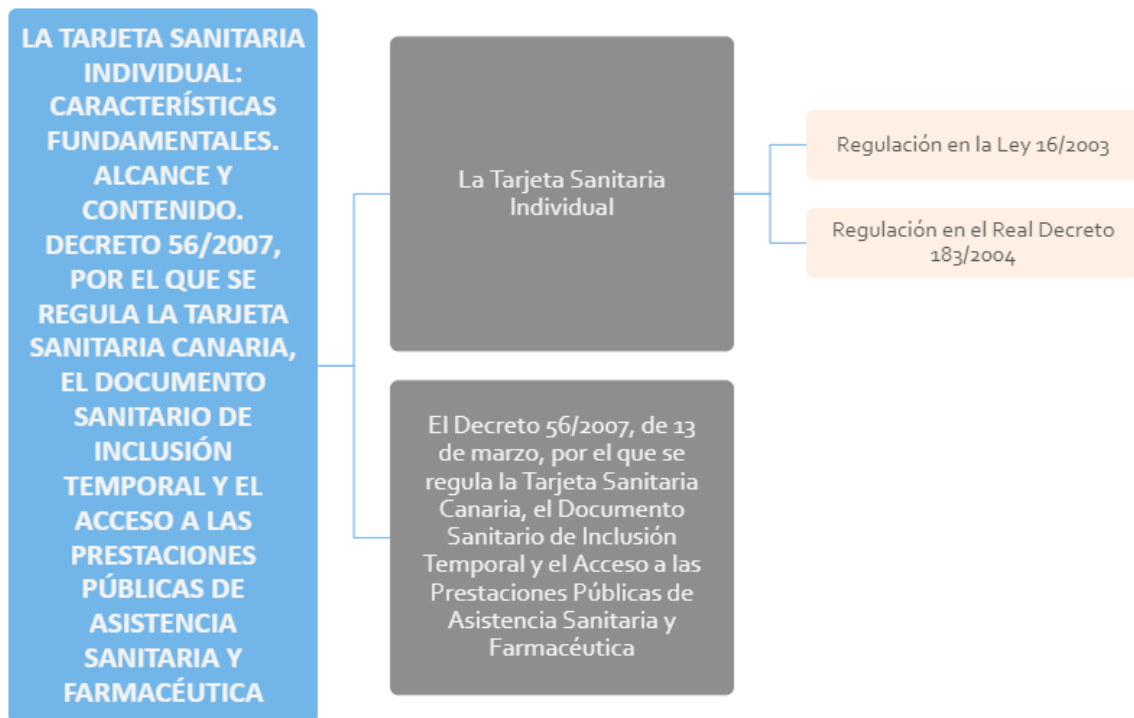
### Introducción

La Tarjeta Sanitaria Individual, una pieza fundamental en el sistema de atención médica, se encuentra regulada por diversas normativas, destacando la Ley 16/2003 y el Real Decreto 183/2004. Sin embargo, para el ámbito canario, el Decreto 56/2007, emitido el 13 de marzo, establece un marco específico que rige la Tarjeta Sanitaria Canaria, el Documento Sanitario de Inclusión Temporal y el acceso a las prestaciones públicas de asistencia sanitaria y farmacéutica. Estas disposiciones son esenciales para garantizar la atención médica y el acceso a los servicios de salud en las Islas Canarias, definiendo los derechos y procedimientos para los ciudadanos y profesionales de la salud en la región.

## Objetivos

- Comprender las características esenciales de la Tarjeta Sanitaria Individual y su regulación en el marco de la Ley 16/2003 y el Real Decreto 183/2004, centrándose en los aspectos clave de este documento para la asistencia sanitaria en España.
- Analizar en detalle el Decreto 56/2007, que regula la Tarjeta Sanitaria Canaria, el Documento Sanitario de Inclusión Temporal y el acceso a las prestaciones públicas de asistencia sanitaria y farmacéutica en las Islas Canarias, con el objetivo de comprender su alcance y contenido específico, y cómo se aplica en el ámbito regional.

## Mapa Conceptual





# 1. La Tarjeta Sanitaria Individual

---

## 1.1. Regulación en la Ley 16/2003

La **Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud**, regula la **tarjeta sanitaria individual** en su art. 57 en los siguientes términos:

1. El acceso de los ciudadanos a las prestaciones de la atención sanitaria que proporciona el Sistema Nacional de Salud se facilitará a través de la tarjeta sanitaria individual, como documento administrativo que acredita determinados datos de su titular, a los que se refiere el apartado siguiente. La tarjeta sanitaria individual atenderá a los criterios establecidos con carácter general en la Unión Europea.
2. Sin perjuicio de su gestión en el ámbito territorial respectivo por cada comunidad autónoma y de la gestión unitaria que corresponda a otras Administraciones públicas en razón de determinados colectivos, las tarjetas incluirán, de manera normalizada, los datos básicos de identificación del titular de la tarjeta, del derecho que le asiste en relación con la prestación farmacéutica y del servicio de salud o entidad responsable de la asistencia sanitaria. Los dispositivos que las tarjetas incorporen para almacenar la información básica y las aplicaciones que la traten deberán permitir que la lectura y comprobación de los datos sea técnicamente posible en todo el territorio del Estado y para todas las Administraciones públicas. Para ello, el Ministerio de Sanidad y Consumo, en colaboración con las comunidades autónomas y demás Administraciones públicas competentes, establecerá los requisitos y los estándares necesarios.
3. Con el objetivo de poder generar el código de identificación personal único, el Ministerio de Sanidad y Consumo desarrollará una base de datos que recoja la información básica de asegurados del Sistema Nacional de Salud, de tal manera que los servicios de salud dispongan de un servicio de intercambio de información sobre la población protegida, mantenido y actualizado por los propios integrantes del sistema. Este servicio de intercambio permitirá la depuración de titulares de tarjetas.

4. Conforme se vaya disponiendo de sistemas electrónicos de tratamiento de la información clínica, la tarjeta sanitaria individual deberá posibilitar el acceso a aquella de los profesionales debidamente autorizados, con la finalidad de colaborar a la mejora de la calidad y continuidad asistenciales.
5. Las tarjetas sanitarias individuales deberán adaptarse, en su caso, a la normalización que pueda establecerse para el conjunto de las Administraciones públicas y en el seno de la Unión Europea.

## 1.2. Regulación en el Real Decreto 183/2004

El **Real Decreto 183/2004, de 30 de enero, por el que se regula la tarjeta sanitaria individual**, desarrolla el artículo 57 de la Ley 16/2003, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud, la emisión y validez de la tarjeta sanitaria individual, los datos básicos comunes que de forma normalizada deberán incorporar, el código de identificación personal del Sistema Nacional de Salud y la base de datos de población protegida de dicho sistema.

**Emisión y validez de la tarjeta sanitaria individual.**- Las Administraciones sanitarias autonómicas y el Instituto Nacional de Gestión Sanitaria emitirán una tarjeta sanitaria individual con soporte informático a las personas residentes en su ámbito territorial que tengan acreditado el derecho a la asistencia sanitaria pública.

La tarjeta sanitaria individual emitida por cualquiera de las Administraciones sanitarias competentes será válida en todo el Sistema Nacional de Salud, y permitirá el acceso a los centros y servicios sanitarios del sistema en los términos previstos por la legislación vigente.

**Datos básicos comunes de la tarjeta sanitaria individual.**- Con objeto de disponer de datos normalizados de cada persona, en su condición de usuaria del Sistema Nacional de Salud, independientemente del título por el que accede al derecho a la asistencia sanitaria y de la administración sanitaria emisora, todas las tarjetas sanitarias incorporarán una serie de datos básicos comunes y estarán vinculadas a un código de identificación personal único para cada ciudadano en el Sistema Nacional de Salud.

Los datos básicos a incluir en el anverso de la tarjeta sanitaria son:

- a) Identidad institucional de la comunidad autónoma o entidad que la emite.
- b) Los rótulos de "Sistema Nacional de Salud de España" y "Tarjeta Sanitaria".

## Oficina Canaria de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios y la tramitación e las reclamaciones, solicitudes, iniciativas y sugerencias en el ámbito sanitario (O.D.D.U.S.).

### Introducción

La Oficina Canaria de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios (ODDUS) opera dentro de un marco legal específico para garantizar la protección de los derechos y deberes de los pacientes y usuarios del Sistema Canario de la Salud (SCS). Este régimen jurídico establece las bases para la regulación de la ODDUS y su funcionamiento eficiente en el ámbito sanitario.

La creación de la ODDUS, respaldada por el Decreto 94/1999, busca proporcionar a los ciudadanos canarios un medio efectivo para la presentación de reclamaciones, solicitudes, iniciativas y sugerencias relacionadas con la atención médica y los servicios de salud, promoviendo así la transparencia y la calidad en la atención sanitaria en las Islas Canarias. Además, esta institución se apoya en una Carta de los Derechos y Deberes de los Pacientes y Usuarios del SCS para establecer claramente los derechos que asisten a los pacientes, así como las responsabilidades que deben cumplir al interactuar con el sistema de salud de Canarias.

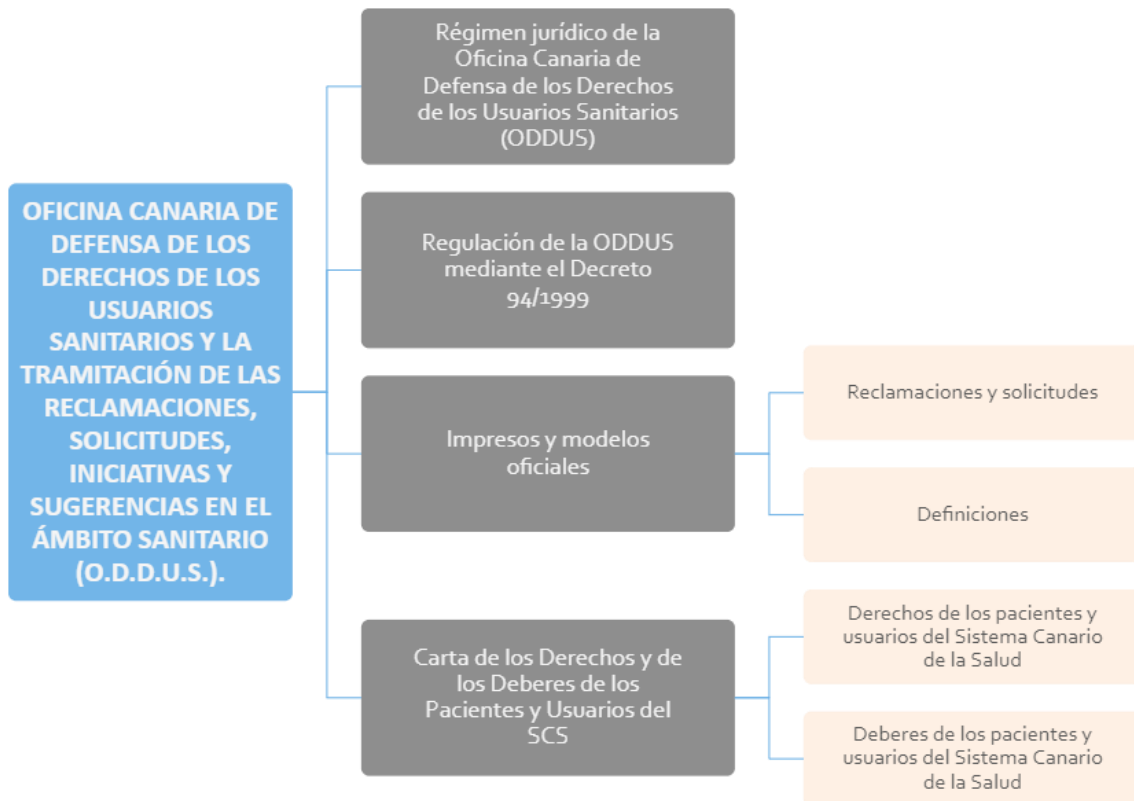
Con el fin de facilitar este proceso, la ODDUS pone a disposición del público impresos y modelos oficiales para la presentación de reclamaciones y solicitudes, junto con definiciones que aclaran los procedimientos y términos utilizados en este contexto. Gracias a estos mecanismos, se promueve una relación más transparente y colaborativa entre los pacientes y el Sistema Canario de la Salud, contribuyendo a una atención médica de calidad en la región.

## Objetivos

- Comprender el régimen jurídico que respalda y regula el funcionamiento de la Oficina Canaria de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios (ODDUS) en el contexto del Sistema Canario de la Salud, incluyendo los derechos y deberes de los pacientes y usuarios.
- Familiarizarse con el Decreto 94/1999, que establece las bases legales de la ODDUS, y comprender su importancia en la promoción de una atención sanitaria de calidad en las Islas Canarias.
- Dominar los procedimientos relacionados con la presentación de reclamaciones, solicitudes, iniciativas y sugerencias en el ámbito sanitario, incluyendo la utilización de los impresos y modelos oficiales proporcionados por la ODDUS, con el objetivo de fomentar la participación activa de los pacientes y usuarios en la mejora continua de los servicios de salud en la región.



## Mapa Conceptual





# 1. Régimen jurídico de la Oficina Canaria de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios (ODDUS)

---

La **Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios (ODDUS)** es la Unidad responsable del cumplimiento con efectividad del régimen de los derechos y deberes reconocidos a los usuarios del Sistema Canario de la Salud por la Ley 11/1994, de 26 de julio, de Ordenación Sanitaria de Canarias.

**El régimen jurídico de la ODDUS** está configurado por las siguientes normas:

- Decreto 94/1999, de 25 de mayo (BOC de 16 de junio), por el que se regula la estructura y el funcionamiento de la Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios y la tramitación de las reclamaciones, solicitudes, iniciativas y sugerencias en el ámbito sanitario.
- Orden de 4 de octubre de 1999 (BOC de 19 de noviembre), por la que se delega el ejercicio de la competencia de contestación de las reclamaciones y respuesta de las solicitudes, iniciativas y sugerencias reguladas en el Decreto 94/1999.
- Orden de 7 de abril de 2000 (BOC de 12 de junio), por la que se aprueban los impresos y los modelos de hojas de reclamaciones y de solicitudes, iniciativas y sugerencias en el ámbito sanitario.
- Decreto 147/2001, de 9 de Julio de 2001 (BOC de 18 de julio), por el que se modifica el Decreto 94/1999, que regula la estructura y el funcionamiento de la Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios .
- Orden de 20 de Septiembre de 2001 (BOC de 28 de septiembre), por la que se desarrolla el Decreto 94/1999 y se aprueban los impresos y modelos de hojas de reclamaciones y de solicitudes, iniciativas y sugerencias en el ámbito sanitario
- Orden de la Consejería de Sanidad de 28 de febrero de 2005 (BOC de 17 de marzo), por la que se aprueba la Carta de los Derechos y de los Deberes de los Pacientes y Usuarios Sanitarios y se regula su difusión.

## 2. Regulación de la ODDUS mediante el Decreto 94/1999

---

El **Decreto 94/1999**, de 25 de mayo (BOC de 16 de junio), reguló la estructura y el funcionamiento de la Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios y la tramitación de las reclamaciones, solicitudes, iniciativas y sugerencias en el ámbito sanitario, en los términos siguientes. Esta regulación fue modificada por el Decreto 147/2001, de 9 de Julio de 2001 (BOC de 18 de julio).

### **CAPÍTULO I.- DISPOSICIONES GENERALES**

#### *Artículo 1. Objeto.*

El objeto del presente Decreto es regular la estructura y el funcionamiento de la Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios y la tramitación de las solicitudes, reclamaciones, iniciativas y sugerencias de los usuarios del Sistema Canario de la Salud.

#### *Artículo 2. La Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios.*

Con categoría administrativa de Servicio y dependencia orgánica y funcional de la Consejería competente en materia de sanidad, la Oficina de Defensa de los Derechos de Usuarios Sanitarios es la unidad responsable del cumplimiento con efectividad del régimen de los derechos reconocidos a los usuarios del Sistema Canario de la Salud por la Ley 11/1994, de 26 de julio, de Ordenación Sanitaria de Canarias.

#### *Artículo 3. Principios rectores de la actuación de la Oficina.*

Tanto la Oficina como las unidades que dependen funcionalmente de ella, en la tramitación de las reclamaciones, solicitudes, iniciativas o sugerencias reguladas en este Decreto, actuarán con sometimiento a los siguientes principios:

1. Confidencialidad de la identidad y de los restantes datos del usuario sanitario, salvo cuando la naturaleza del trámite no lo permita.
2. Carácter contradictorio de la tramitación de las reclamaciones, con la incorporación al expediente de los informes de las unidades, servicios, centros

## La Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales. Objeto y ámbito de aplicación. Principios de protección de datos. Derechos de las personas. Ejercicio de los derechos

### Introducción

El Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (RGPD: Reglamento General de Protección de Datos), se encuadra en la reforma normativa realizada por la Unión Europea con el objetivo de garantizar unos estándares de protección de datos elevada y adaptada a la realidad digital del mundo actual.

Este Reglamento, que deroga la Directiva 95/46/CE, fue aprobado por el Parlamento Europeo en abril y entró en vigor 20 días después de su publicación en el Diario Oficial de la Unión Europea, el 4 de mayo de 2016. Su ámbito de aplicación se extiende a todos los países miembros de la Unión Europea y se aplicará directamente en todos ellos a partir del 25 de mayo de 2018.

El Reglamento impone un nuevo marco normativo al conjunto de países europeos, otorgando un mayor grado de control a los ciudadanos sobre su información privada e imponiendo cambios radicales para las empresas, que deben empezar a adaptar sus protocolos y estructuras a la nueva regulación.

El nuevo Reglamento ha ampliado notablemente su ámbito de aplicación territorial. No se restringe únicamente al espacio europeo, sino que es igualmente obligatorio para las empresas responsables o encargadas del tratamiento de datos no establecidas en la Unión Europea, siempre que ofrezcan bienes o servicios a ciudadanos que sí sean residentes o controlen el comportamiento de éstos en dicho territorio.

Esta nueva norma se basa en los siguientes principios:

**1.- Un continente, una norma.-** La nueva normativa establece un único conjunto de normas aplicable en el conjunto de la Unión Europea.

**2.- Ventanilla única.-** Los empresarios solo tendrán que relacionarse con un único supervisor en Europa, lo que se estima representará un ahorro de 2.300 millones de euros al año.

**3.- Europa se rige por la normativa europea.-** Las empresas radicadas fuera de la Unión deberán aplicar las mismas reglas cuando ofrezcan sus servicios en la Unión Europea.

**4.- Consideración de los riesgos específicos.-** Las nuevas normas evitarán pesadas obligaciones genéricas sobre el tratamiento de datos, adaptándolas apropiadamente a sus respectivos factores de riesgo.

**5.- Privacidad desde el diseño.-** Las nueva regulación garantizará que la salvaguarda de la protección de datos se incorpora a los productos y servicios desde sus primeros estadios de desarrollo (Data protection by design). Se fomentarán las técnicas "Privacy friendly", como la pseudo-anonimización, para salvaguardar los beneficios de la innovación en Big Data a la vez que se protege la privacidad. Este principio de privacidad desde el diseño (art. 25.1) significa que en el diseño de aplicaciones que traten datos personales, se tiene que garantizar la privacidad de los mismos desde el principio. Esto implica, por ejemplo, que en materia de redes sociales, los perfiles de privacidad de los usuarios estarán por defecto cerrados a otros usuarios, debiendo ser el usuario quien los abra a otros.

**6.- La importancia del consentimiento.-** El consentimiento para el tratamiento de los datos deberá "libre, específico, informada e inequívoco" y el responsable del tratamiento de los datos deberá poder probar que el titular "consintió el tratamiento de sus datos". Por tanto, en virtud del principio de responsabilidad, el responsable del tratamiento aplicará las medidas adecuadas para poder demostrar que ese consentimiento se prestó en la forma adecuada.

A efectos del RGPD y de las normas nacionales de desarrollo y aplicación, se entenderá por:

1) «datos personales»: toda información sobre una persona física identificada o identificable («el interesado»); se considerará persona física identificable toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, en particular mediante un identificador, como por ejemplo un nombre, un número de identificación, datos de localización, un identificador en línea o uno o varios elementos propios de la identidad física, fisiológica, genética, psíquica, económica, cultural o social de dicha persona;

2) «tratamiento»: cualquier operación o conjunto de operaciones realizadas sobre datos personales o conjuntos de datos personales, ya sea por procedimientos automatizados o no, como la recogida, registro, organización, estructuración, conservación, adaptación o modificación, extracción, consulta, utilización, comunicación por transmisión, difusión o cualquier otra forma de habilitación de acceso, cotejo o interconexión, limitación, supresión o destrucción;

3) «limitación del tratamiento»: el marcado de los datos de carácter personal conservados con el fin de limitar su tratamiento en el futuro;

4) «elaboración de perfiles»: toda forma de tratamiento automatizado de datos personales consistente en utilizar datos personales para evaluar determinados aspectos personales de una persona física, en particular para analizar o predecir aspectos relativos al rendimiento profesional, situación económica, salud, preferencias personales, intereses, fiabilidad, comportamiento, ubicación o movimientos de dicha persona física;

5) «seudonimización»: el tratamiento de datos personales de manera tal que ya no puedan atribuirse a un interesado sin utilizar información adicional, siempre que dicha información adicional figure por separado y esté sujeta a medidas técnicas y organizativas destinadas a garantizar que los datos personales no se atribuyan a una persona física identificada o identificable;

6) «fichero»: todo conjunto estructurado de datos personales, accesibles con arreglo a criterios determinados, ya sea centralizado, descentralizado o repartido de forma funcional o geográfica;

7) «responsable del tratamiento» o «responsable»: la persona física o jurídica, autoridad pública, servicio u otro organismo que, solo o junto con otros, determine los fines y medios del tratamiento; si el Derecho de la Unión o de los Estados miembros determina los fines y medios del tratamiento, el responsable del tratamiento o los criterios específicos para su nombramiento podrá establecerlos el Derecho de la Unión o de los Estados miembros;

8) «encargado del tratamiento» o «encargado»: la persona física o jurídica, autoridad pública, servicio u otro organismo que trate datos personales por cuenta del responsable del tratamiento;

9) «destinatario»: la persona física o jurídica, autoridad pública, servicio u otro organismo al que se comuniquen datos personales, se trate o no de un tercero. No obstante, no se considerarán destinatarios las autoridades públicas que puedan recibir datos personales en el marco de una investigación concreta de conformidad con el Derecho de la Unión o de los Estados miembros; el tratamiento de tales datos por dichas autoridades públicas será conforme con las normas en materia de protección de datos aplicables a los fines del tratamiento;



10) «tercero»: persona física o jurídica, autoridad pública, servicio u organismo distinto del interesado, del responsable del tratamiento, del encargado del tratamiento y de las personas autorizadas para tratar los datos personales bajo la autoridad directa del responsable o del encargado;

11) «consentimiento del interesado»: toda manifestación de voluntad libre, específica, informada e inequívoca por la que el interesado acepta, ya sea mediante una declaración o una clara acción afirmativa, el tratamiento de datos personales que le conciernen;

12) «violación de la seguridad de los datos personales»: toda violación de la seguridad que ocasione la destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita de datos personales transmitidos, conservados o tratados de otra forma, o la comunicación o acceso no autorizados a dichos datos;

13) «datos genéticos»: datos personales relativos a las características genéticas heredadas o adquiridas de una persona física que proporcionen una información única sobre la fisiología o la salud de esa persona, obtenidos en particular del análisis de una muestra biológica de tal persona;

14) «datos biométricos»: datos personales obtenidos a partir de un tratamiento técnico específico, relativos a las características físicas, fisiológicas o conductuales de una persona física que permitan o confirmen la identificación única de dicha persona, como imágenes faciales o datos dactiloscópicos;

15) «datos relativos a la salud»: datos personales relativos a la salud física o mental de una persona física, incluida la prestación de servicios de atención sanitaria, que revelen información sobre su estado de salud;

16) «establecimiento principal»:

a) en lo que se refiere a un responsable del tratamiento con establecimientos en más de un Estado miembro, el lugar de su administración central en la Unión, salvo que las decisiones sobre los fines y los medios del tratamiento se tomen en otro establecimiento del responsable en la Unión y este último establecimiento tenga el poder de hacer aplicar tales decisiones, en cuyo caso el establecimiento que haya adoptado tales decisiones se considerará establecimiento principal;

b) en lo que se refiere a un encargado del tratamiento con establecimientos en más de un Estado miembro, el lugar de su administración central en la Unión o, si careciera de esta, el establecimiento del encargado en la Unión en el que se realicen las principales actividades de tratamiento en el contexto de las actividades de un establecimiento del encargado en la medida en que el encargado esté sujeto a obligaciones específicas con arreglo al RGPD;

17) «representante»: persona física o jurídica establecida en la Unión que, habiendo sido designada por escrito por el responsable o el encargado del tratamiento con arreglo al artículo 27, represente al responsable o al encargado en lo que respecta a sus respectivas obligaciones en virtud del RGPD;

18) «empresa»: persona física o jurídica dedicada a una actividad económica, independientemente de su forma jurídica, incluidas las sociedades o asociaciones que desempeñen regularmente una actividad económica;

19) «grupo empresarial»: grupo constituido por una empresa que ejerce el control y sus empresas controladas;

20) «normas corporativas vinculantes»: las políticas de protección de datos personales asumidas por un responsable o encargado del tratamiento establecido en el territorio de un Estado miembro para transferencias o un conjunto de transferencias de datos personales a un responsable o encargado en uno o más países terceros, dentro de un grupo empresarial o una unión de empresas dedicadas a una actividad económica conjunta;

21) «autoridad de control»: la autoridad pública independiente establecida por un Estado miembro con arreglo a lo dispuesto en el artículo 51;

22) «autoridad de control interesada»: la autoridad de control a la que afecta el tratamiento de datos personales debido a que:

a) el responsable o el encargado del tratamiento está establecido en el territorio del Estado miembro de esa autoridad de control;

b) los interesados que residen en el Estado miembro de esa autoridad de control se ven sustancialmente afectados o es probable que se vean sustancialmente afectados por el tratamiento, o

c) se ha presentado una reclamación ante esa autoridad de control;

23) «tratamiento transfronterizo»:

a) el tratamiento de datos personales realizado en el contexto de las actividades de establecimientos en más de un Estado miembro de un responsable o un encargado del tratamiento en la Unión, si el responsable o el encargado está establecido en más de un Estado miembro, o

b) el tratamiento de datos personales realizado en el contexto de las actividades de un único establecimiento de un responsable o un encargado del tratamiento en la Unión, pero que afecta sustancialmente o es probable que afecte sustancialmente a interesados en más de un Estado miembro;

24) «objeción pertinente y motivada»: la objeción a una propuesta de decisión sobre la existencia o no de infracción del RGPD, o sobre la conformidad con el RGPD de acciones previstas en relación con el responsable o el encargado del tratamiento, que demuestre claramente la importancia de los riesgos que entraña el proyecto de decisión para los derechos y libertades fundamentales de los interesados y, en su caso, para la libre circulación de datos personales dentro de la Unión;

25) «servicio de la sociedad de la información»: todo servicio conforme a la definición del artículo 1, apartado 1, letra b), de la Directiva (UE) 2015/1535 del Parlamento Europeo y del Consejo;

26) «organización internacional»: una organización internacional y sus entes subordinados de Derecho internacional público o cualquier otro organismo creado mediante un acuerdo entre dos o más países o en virtud de tal acuerdo.

## Objetivos

- Comprender el objeto y ámbito de aplicación de la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.
- Familiarizarse con los principios de protección de datos establecidos en la Ley Orgánica 3/2018.

- Conocer los derechos de las personas en relación con la protección de datos y comprender cómo ejercer dichos derechos según lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018.

## Mapa Conceptual

---





# 1. La Ley Orgánica 3/2018

---

## 1.1. Contenido y estructura

La adaptación a la normativa europea expresada en el **Reglamento General de Protección de Datos (RGPD)**, aplicable a partir del 25 de mayo de 2018, ha requerido la elaboración de una nueva ley orgánica que sustituya a la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. Esta norma ha sido la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, que presenta la siguiente estructura:

Preámbulo

TÍTULO I. Disposiciones generales

TÍTULO II. Principios de protección de datos

TÍTULO III. Derechos de las personas

CAPÍTULO I. Transparencia e información

CAPÍTULO II. Ejercicio de los derechos

TÍTULO IV. Disposiciones aplicables a tratamientos concretos

TÍTULO V. Responsable y encargado del tratamiento

CAPÍTULO I. Disposiciones generales. Medidas de responsabilidad activa

CAPÍTULO II. Encargado del tratamiento

CAPÍTULO III. Delegado de protección de datos

CAPÍTULO IV. Códigos de conducta y certificación

TÍTULO VI. Transferencias internacionales de datos

TÍTULO VII. Autoridades de protección de datos

CAPÍTULO I. La Agencia Española de Protección de Datos

Sección 1.<sup>a</sup> Disposiciones generales

Sección 2.<sup>a</sup> Potestades de investigación y planes de auditoría preventiva

Sección 3.<sup>a</sup> Otras potestades de la Agencia Española de Protección de Datos

CAPÍTULO II. Autoridades autonómicas de protección de datos

Sección 1.<sup>a</sup> Disposiciones generales

Sección 2.<sup>a</sup> Coordinación en el marco de los procedimientos establecidos en el RGPD

TÍTULO VIII. Procedimientos en caso de posible vulneración de la normativa de protección de datos

TÍTULO IX. Régimen sancionador

TÍTULO X. Garantía de los derechos digitales

Disposiciones adicionales (22)

Disposiciones transitorias (6)

Disposición derogatoria (1)

Disposiciones finales (16)

## 1.2. Disposiciones generales

**Objeto de la ley.-** La Ley Orgánica 3/2018 tiene por objeto:

- a) Adaptar el ordenamiento jurídico español al Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y el Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de sus datos personales y a la libre circulación de estos datos, y completar sus disposiciones.

El derecho fundamental de las personas físicas a la protección de datos personales, amparado por el artículo 18.4 de la Constitución, se ejercerá con arreglo a lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679 y en esta ley orgánica.

- b) Garantizar los derechos digitales de la ciudadanía conforme al mandato establecido en el artículo 18.4 de la Constitución.



## Régimen General de la Seguridad Social: campo de aplicación. Afiliación, cotización y recaudación. Acción protectora: contingencias protegibles y Régimen General de las prestaciones

### Introducción

El sistema español de Seguridad Social es un conjunto de medidas y prestaciones económicas y sociales que tienen como objetivo garantizar la protección de los ciudadanos en situaciones de necesidad. El Régimen General de la Seguridad Social es el régimen principal dentro de este sistema y abarca a la mayoría de los trabajadores por cuenta ajena.

En cuanto a la afiliación, el Régimen General establece que todos los trabajadores deben estar dados de alta en la Seguridad Social. Esto implica que tanto el empleado como el empleador deben realizar los trámites correspondientes para formalizar esta afiliación. Asimismo, se establecen los procedimientos para las altas y bajas de los trabajadores.

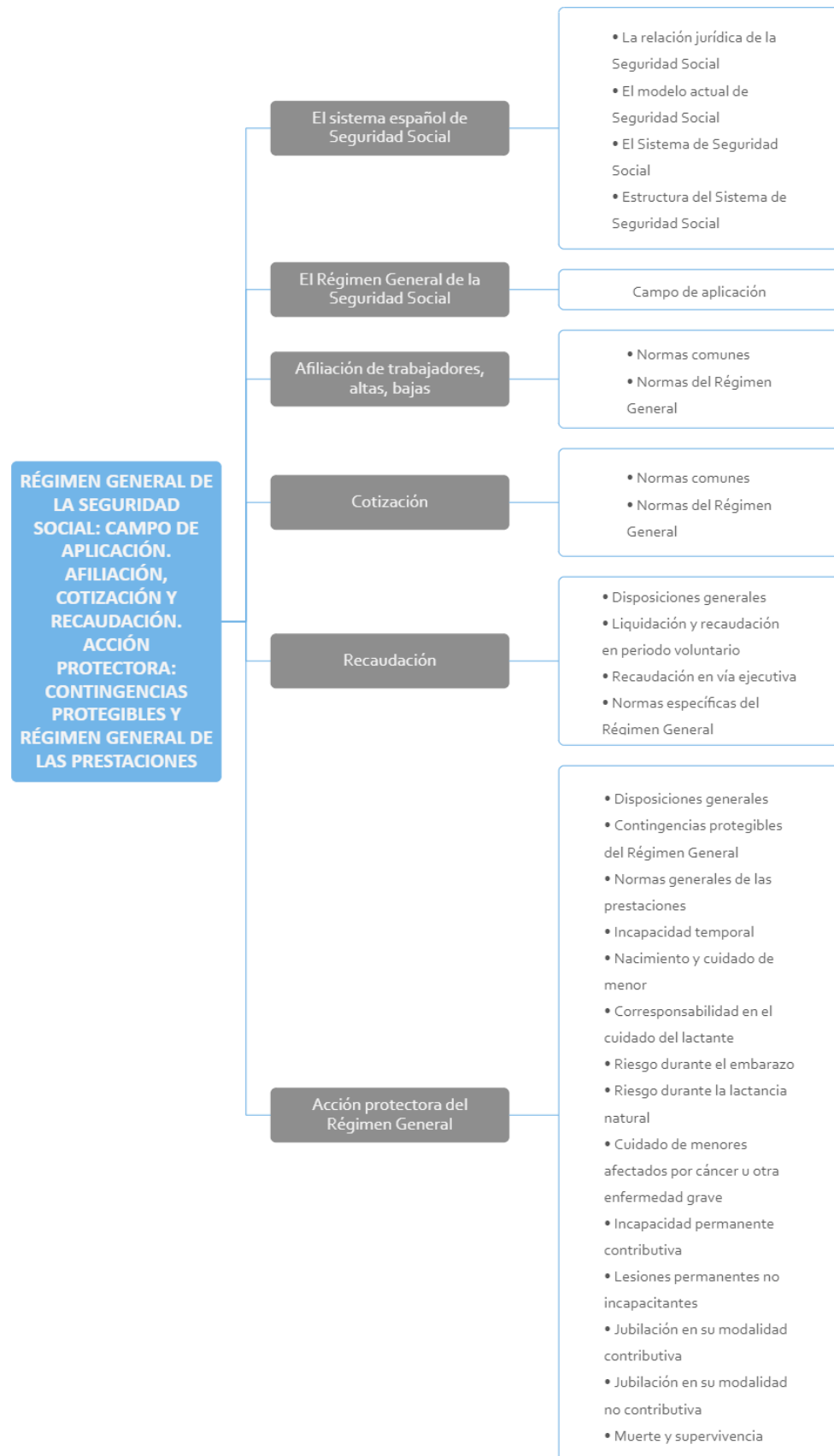
La cotización es otro aspecto fundamental del Régimen General de la Seguridad Social. Los trabajadores y empleadores deben contribuir con una cantidad determinada de dinero a la Seguridad Social, en función de las bases de cotización establecidas. Esta cotización permite financiar el sistema y garantizar las prestaciones económicas y sociales.

Por último, la acción protectora del Régimen General incluye las contingencias protegibles y el régimen general de las prestaciones. Las contingencias protegibles son situaciones de necesidad, como la enfermedad, el desempleo o la jubilación, que dan derecho a recibir prestaciones económicas. Por su parte, las prestaciones establecen las cuantías y requisitos para acceder a los diferentes tipos de ayuda económica.

## **Objetivos**

- Comprender el funcionamiento del sistema de Seguridad Social en España.
- Conocer las obligaciones y responsabilidades de los empleados y empleadores en el sistema de Seguridad Social en España.
- Familiarizarse con los beneficios y prestaciones del sistema de Seguridad Social en España.

## 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".

## Los suministros. Suministros internos y externos. Recepción y almacenamiento de mercancías. Organización del almacén. Distribución de pedidos.

### Introducción

Los suministros son un aspecto fundamental en cualquier organización, ya que garantizan el abastecimiento de productos y materiales necesarios para su funcionamiento. En este módulo, se abordará el concepto y las clases de suministros, así como la contratación pública de suministros externos.

Dentro de una organización, los suministros se pueden clasificar en internos y externos. Los suministros internos se refieren a aquellos que son gestionados y controlados directamente por la propia organización, como los productos y mercancías almacenados en su almacén. Por otro lado, los suministros externos son aquellos que se adquieren a través de la contratación pública, siguiendo los procedimientos establecidos por la normativa vigente.

El proceso de recepción y almacenamiento de mercancías es crucial para asegurar un control adecuado de los suministros. En esta sección, se abordarán los diferentes aspectos relacionados con la recepción y almacenamiento de mercancías, así como la organización del almacén.

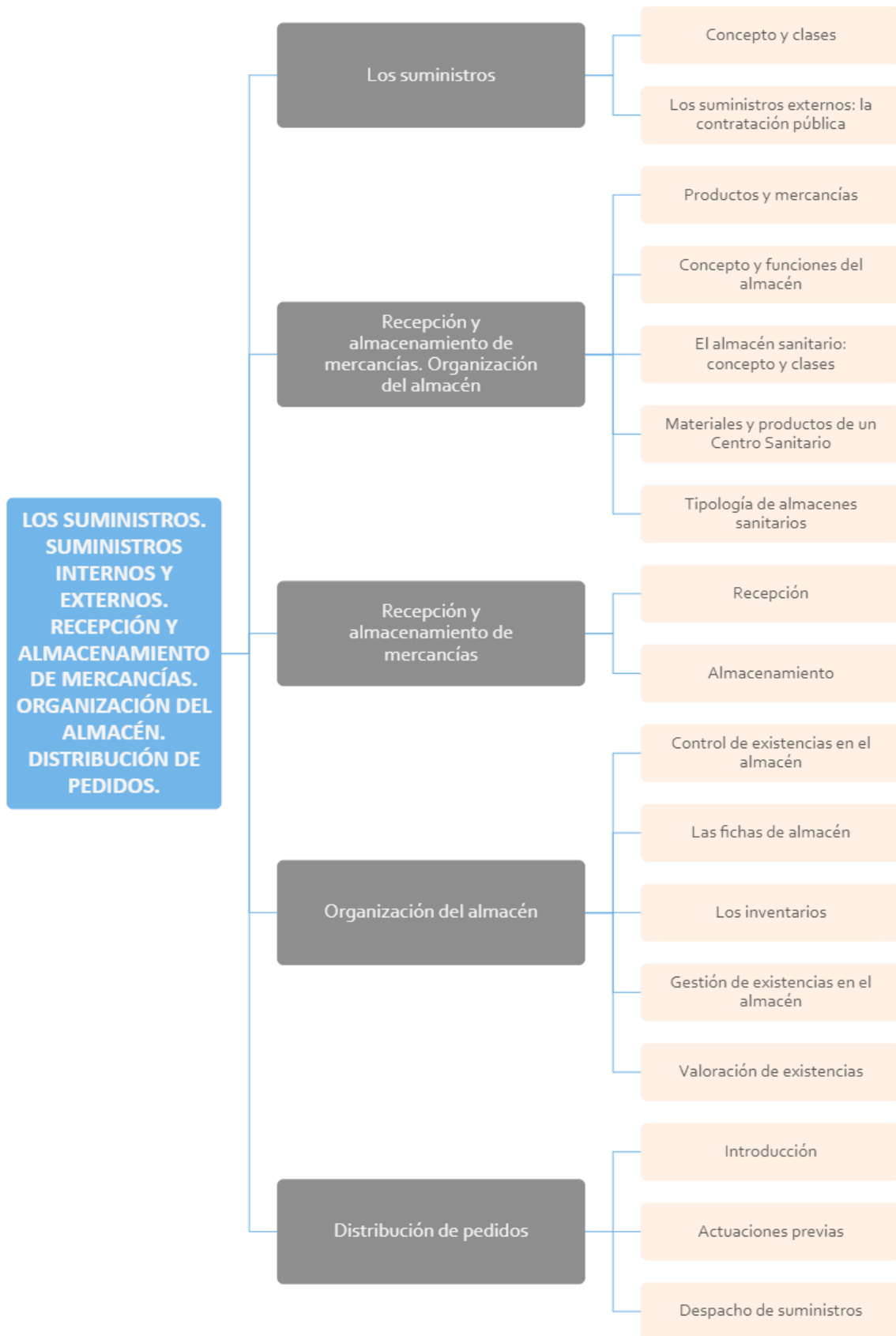
En cuanto a la distribución de pedidos, se analizarán las actuaciones previas necesarias para su despacho, considerando aspectos como la gestión de existencias, la valoración de las mismas y las técnicas de despacho de suministros.

## Objetivos

- Comprender el concepto y las clases de suministros, incluyendo los suministros externos relacionados con la contratación pública.
- Analizar el proceso de recepción y almacenamiento de mercancías, así como comprender la organización de un almacén y sus funciones.
- Familiarizarse con los procedimientos de distribución de pedidos, desde las actuaciones previas hasta el despacho de suministros



## Mapa Conceptual





# 1. Los suministros

---

## 1.1. Concepto y clases

Un **suministro** es una provisión de víveres, utensilios, alimentos, etc., para una colectividad: presos, militares, estudiantes, residentes, etc. (aunque también se denomina suministro a las cosas o efectos suministrados).

Un **suministro sanitario**, en concreto, es la provisión que se realiza de productos de uso en hospitales e instituciones sanitarias, tales como alimentos, medicamentos, ropa y lencería, aparataje y equipamiento médico-quirúrgico, consumibles de todo tipo tanto de uso clínico como administrativo, etc.

Por razón del lugar de realización, un suministro puede ser externo o interno. En primer lugar se produce el suministro externo, pues un Hospital necesita muchos productos pero no produce ninguno, de manera que ha de adquirirlo de productores ajenos a la propia Institución. Y una vez adquiridos se produce el suministro interno, desde un almacén general a otros almacenes más reducidos y de menor ámbito: almacén de un Área o Servicio Clínico (Cirugía, Traumatología...), de una Planta Hospitalaria, de un Servicio General (Lavandería, Cocina, Administración...), y desde éstos a las Unidades, dependencias o personal que finalmente va a utilizarlos (cirujanos, personal de enfermería, de cocina, de administración, etc.).

## 1.2. Los suministros externos: la contratación pública

Un **Hospital de titularidad privada puede** suministrarse directamente de cualquier proveedor, negociando precios, calidades y cantidades, forma y plazo de pago, etc.

Un **Hospital público** no puede suministrarse libremente con cualquier proveedor o fabricante, sino que como parte integrante de una Administración Pública (la Administración Sanitaria, normalmente de ámbito y gestión autonómica) tiene que acudir al procedimiento de contratación establecido para los entes públicos, que presenta la rigidez y formalismo propios de la contratación del sector público. Estas normas propias se establecen a fin de garantizar que la contratación se ajuste a los principios de libertad de acceso a las licitaciones, publicidad y transparencia de los procedimientos, y no discriminación e igualdad de trato entre los candidatos, y de asegurar, en conexión con el objetivo de estabilidad presupuestaria y control del gasto, una eficiente utilización de los fondos destinados a la realización de obras, la adquisición de bienes y la contratación de servicios mediante la exigencia de la definición previa de las necesidades a satisfacer, la salvaguarda de la libre competencia y la selección de la oferta económicamente más ventajosa.

Todo el procedimiento de contratación pública externa está regulado actualmente por la Ley 9/2017, de Contratos del Sector Público, que regula la contratación de suministros en los términos siguientes.

### Concepto de contratos de suministros:

Son **contratos de suministro** los que tienen por objeto la adquisición, el arrendamiento financiero, o el arrendamiento, con o sin opción de compra, de productos o bienes muebles.

Sin perjuicio de lo dispuesto en la letra b) siguiente respecto de los contratos que tengan por objeto programas de ordenador, no tendrán la consideración de contrato de suministro los contratos relativos a propiedades incorpóreas o valores negociables.

En todo caso, se considerarán contratos de suministro los siguientes:

- a) Aquellos en los que el empresario se obligue a entregar una pluralidad de bienes de forma sucesiva y por precio unitario sin que la cuantía total se defina con exactitud al tiempo de celebrar el contrato, por estar subordinadas las entregas a las necesidades del adquirente.
- b) Los que tengan por objeto la adquisición y el arrendamiento de equipos y sistemas de telecomunicaciones o para el tratamiento de la información, sus dispositivos y programas, y la cesión del derecho de uso de estos

## Los contratos administrativos: concepto y clases. Contratos administrativos y contratos privados de la administración.

### Introducción

Los contratos administrativos son acuerdos legales que involucran a la administración pública y a terceros para la realización de actividades relacionadas con el interés general. Estos contratos se rigen por un régimen jurídico específico que los diferencia de los contratos privados de la administración, los cuales se basan en normativas civiles.

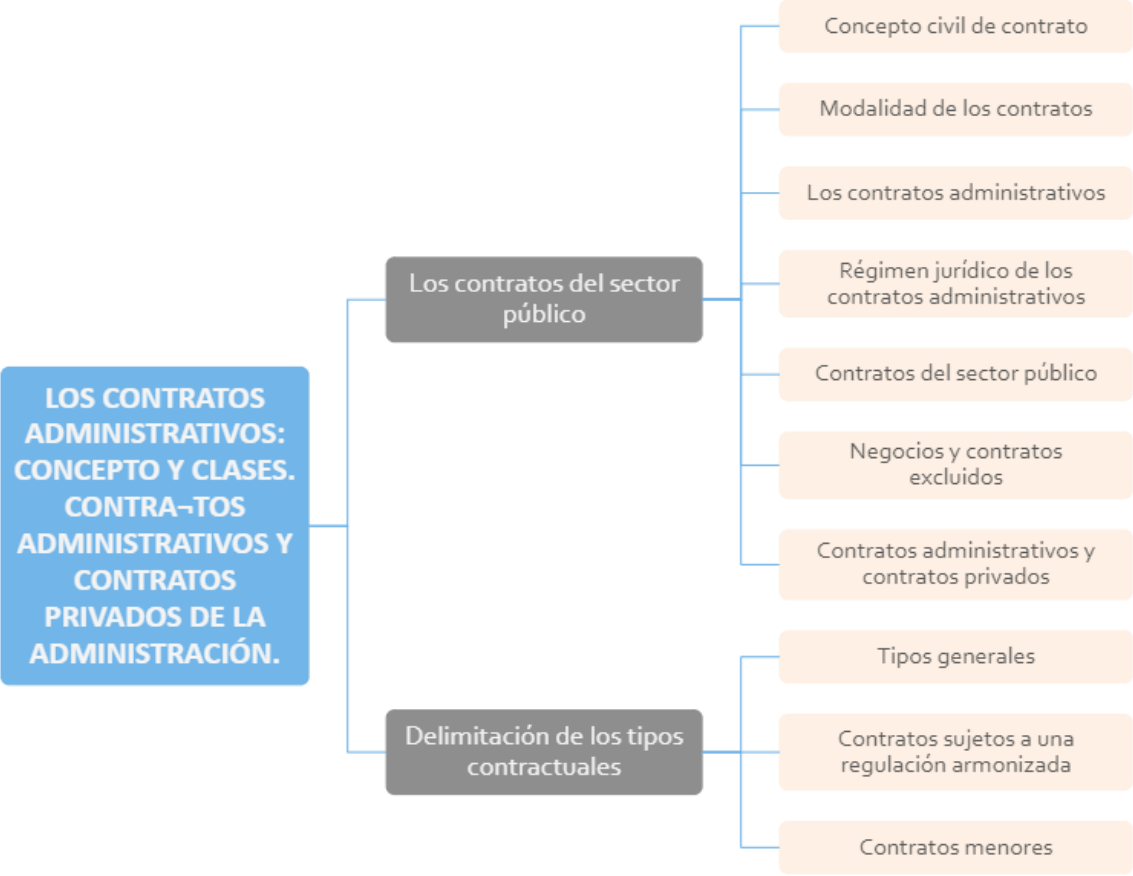
La delimitación de los tipos contractuales incluye los contratos sujetos a regulación armonizada, los contratos menores y los negocios y contratos excluidos, lo que permite establecer las modalidades y características específicas de cada uno de ellos.

### Objetivos

- Comprender el concepto de contrato administrativo y su distinción del concepto civil de contrato.
- Analizar el régimen jurídico de los contratos administrativos y su relación con los contratos del sector público.

- Identificar los diferentes tipos de contratos administrativos, incluyendo los contratos sujetos a regulación armonizada y los contratos menores.

## Mapa Conceptual







# 1. Los contratos del sector público

---

## 1.1. Concepto civil de contrato

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 aún 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 intervinientes 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.

## 1.2. 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 intervinientes 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.

## 1.3. 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.

## La nómina: confección, documentación y tramitación

### Introducción

El régimen retributivo del personal estatutario es un aspecto crucial en el ámbito de la gestión de recursos humanos en la Administración Pública. La confección, documentación y tramitación de la nómina, conforme a la normativa de la Comunidad Autónoma de Cataluña, se erige como un proceso complejo que requiere un estricto cumplimiento de las disposiciones legales y administrativas pertinentes.

En este contexto, resulta fundamental comprender los lineamientos que rigen este procedimiento para garantizar la correcta retribución del personal estatutario, así como el cumplimiento de las obligaciones legales establecidas en la normativa de la CAC.

### Objetivos

- Comprender el régimen retributivo del personal estatutario, incluyendo las normativas y regulaciones aplicables en la Comunidad Autónoma de Cataluña (CAC).

- Dominar el proceso de confección, documentación y tramitación de nóminas, siguiendo estrictamente la normativa establecida por la CAC para el personal estatutario.
- Aplicar de manera efectiva los conocimientos adquiridos para garantizar la correcta confección, documentación y tramitación de nóminas, cumpliendo con las regulaciones específicas de la CAC.

## Mapa Conceptual

---





# 1. Régimen Retributivo del Personal Estatutario

---

La **Ley 55/2003**, de 16 de diciembre, del Estatuto Marco del Personal Estatutario de los Servicios de Salud, regula en su Capítulo IX las retribuciones del personal (que se han desarrollado también en el Tema 5):

**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.

Las **retribuciones complementarias** podrán ser:

a) Complemento de destino correspondiente al nivel del puesto que se desempeña. El importe anual del complemento de destino se abonará en 14 pagas.

b) Complemento específico, destinado a retribuir las condiciones particulares de algunos puestos en atención a su especial dificultad técnica, dedicación,



## Decreto 1/2015, por el que se regula la expedición de certificados, copias compulsadas, copias selladas y copias auténticas de documentos en la admón. Pública de la comunidad autónoma de canarias, el objeto y ámbito de aplicación. Definiciones. Competencia para la emisión de certificaciones

### Introducción

Mediante Decreto 1/2015, de 22 de enero, se ha regulado la expedición de certificados, copias compulsadas, copias selladas y copias auténticas de documentos en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, con la siguiente estructura:

CAPÍTULO I. Disposiciones generales [arts. 1 a 2]

CAPÍTULO II. Del acto administrativo de certificación [arts. 3 a 5]

CAPÍTULO III. Del cotejo, compulsas y sellado simple de documentos [arts. 6 a 9]

CAPÍTULO IV. De las copias auténticas de documentos públicos administrativos [arts. 10 a 13]

Disposición adicional única. Copias electrónicas

Disposición derogatoria única. Derogación normativa

Disposición final primera. Facultad para dictar disposiciones de aplicación y desarrollo

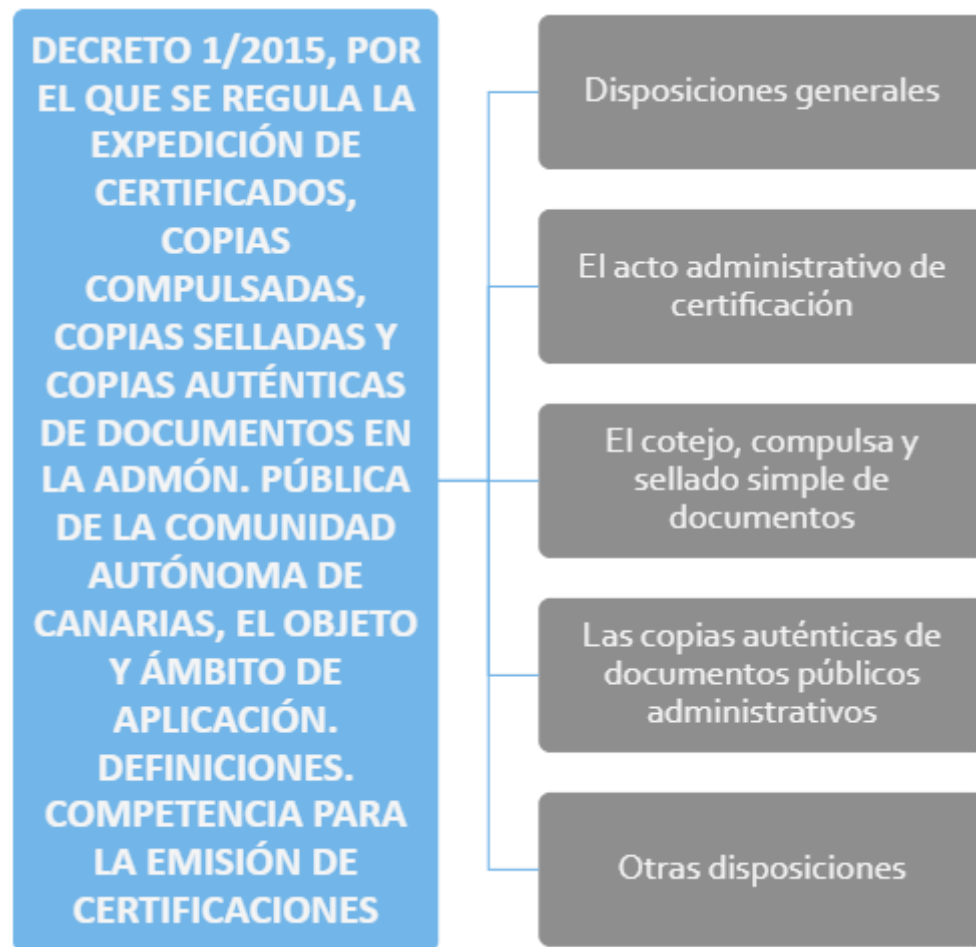
Disposición final segunda. Entrada en vigor

## **Objetivos**

- Comprender el alcance y la aplicación del Decreto 1/2015 que regula la expedición de certificados, copias compulsadas, copias selladas y copias auténticas de documentos en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.
- Conocer los procedimientos y requisitos necesarios para la emisión de certificaciones en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.
- Identificar las disposiciones relacionadas con la obtención de copias auténticas de documentos públicos administrativos en la Comunidad Autónoma de Canarias.

## Mapa Conceptual

---





# 1. Disposiciones generales

---

**Objeto y ámbito de aplicación.**- El Decreto 1/2015 tiene por objeto la regulación de la expedición de certificados, copias compulsadas, copias selladas, y copias auténticas de documentos en el ámbito de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, sus organismos autónomos y entidades de derecho público que de ella dependan.

No obstante lo anterior, la regulación del acto administrativo de certificación establecida en el Capítulo II del presente Decreto no será de aplicación a la certificación de los actos presuntos prevista en el artículo 24.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

El régimen de uso de los certificados y copias será el que exija la normativa sectorial en cada caso.

**Definiciones.**- A los efectos del presente Decreto se entiende por:

- a) **Certificación:** acto administrativo de declaración formal por el que un órgano administrativo o personal funcionario constata los extremos, datos y contenidos de los documentos obrantes en un expediente administrativo o, en su caso, de los correspondientes datos inscritos en un registro público.
- b) **Certificado:** documento de constatación externa en el que se materializa el acto administrativo de certificación.
- c) **Cotejo:** acción de comparar una copia de un documento con otro, con el objeto de comprobar que son idénticos.
- d) **Compulsa:** actuación administrativa, consistente en el cotejo o la comprobación de que una copia se corresponde con su original, que lleva a poder afirmar que la misma es exacta, sin que en ningún caso acredite la autenticidad del documento original.
- e) **Copia compulsada:** reproducción de un documento público o privado sobre el que el empleado público ante el que se presenta hace constar, previo cotejo, su coincidencia exacta con el original del que es copia.
- f) **Sellado simple:** actuación administrativa consistente en la expedición, previo cotejo y a petición de los ciudadanos, de copia sellada de los documentos que presenten.

- g) **Copia sellada:** reproducción de un documento, ya sea original o copia que, previo cotejo, acredita su presentación en los registros de los órganos y entidades incluidos en el ámbito de aplicación de este Decreto.
- h) **Copia auténtica:** reproducción exacta de un documento que acredita su autenticidad no solo desde la perspectiva de la identidad de la copia con el original sino que, además, tiene efectos certificantes en cuanto garantiza la autenticidad de los datos contenidos en este último, y tiene su misma validez y eficacia.

## 2. El acto administrativo de certificación

---

**Objeto de la certificación.-** Solo podrán ser objeto de certificación los extremos, datos y contenidos de los documentos obrantes en un expediente administrativo, así como los datos inscritos en un registro público, debiendo abstenerse el emisor de expresar criterios subjetivos de valoración o interpretación de los hechos sobre los que se certifique.

**Competencia para la emisión de certificaciones.-** Serán competentes para emitir los actos de certificación:

- a) Las personas titulares de los servicios, secciones y negociados, respecto de los datos que obren en los expedientes que tramiten o tengan bajo su custodia.
- b) Las personas titulares de los servicios, secciones y negociados responsables de los registros públicos, respecto de los datos inscritos en los mismos.
- c) El personal funcionario responsable de las unidades administrativas de información al ciudadano, respecto de los servicios y procedimientos que se presten o se gestionen en dichas unidades.
- d) Las personas titulares de órganos administrativos y otro personal funcionario a los que expresamente se les atribuya esta función por el ordenamiento jurídico.
- e) Los órganos administrativos, en el caso de las actuaciones administrativas automatizadas de su competencia, de conformidad con lo establecido en su normativa reguladora.

## Decreto Territorial 116/2006, por el que se regula el sistema de organización, gestión e información de las listas de espera en el ámbito sanitario, el objeto y ámbito de aplicación. Organización y funciones sanitaria en materia de listas de espera

### Introducción

Mediante Decreto 116/2006, de 1 de agosto, se reguló el sistema de organización, gestión e información de las listas de espera en el ámbito sanitario. Su estructura es la siguiente:

Exposición de Motivos

CAPÍTULO I. Objeto y ámbito [arts. 1 a 2]

CAPÍTULO II. Organización y funciones [arts. 3 a 17]

Sección 1ª.- Gestión de las listas de espera

Sección 2ª.- Oferta de centros y servicios al paciente

Sección 3ª.- Sistema de información sanitaria en materia de listas de espera

CAPÍTULO III. Ficheros de datos de pacientes en listas de espera [art. 18]

DISPOSICIONES ADICIONALES (4)

DISPOSICIÓN TRANSITORIA (1)

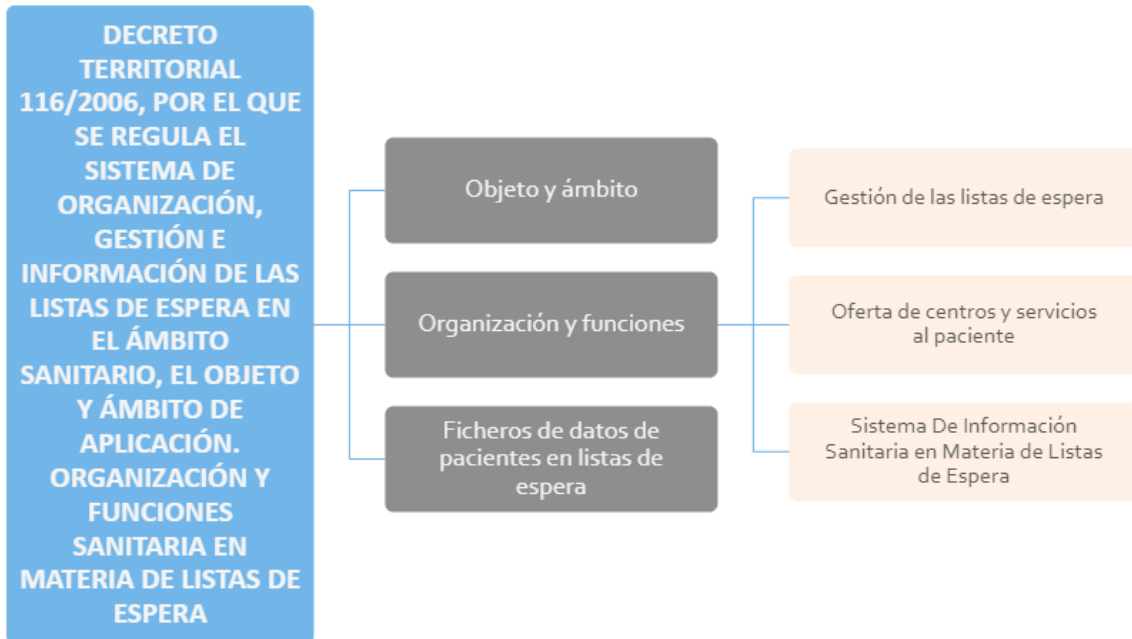
DISPOSICIONES FINALES (3)

## **Objetivos**

- Comprender el Objeto y Ámbito de Aplicación.
- Dominar la Organización y Funciones Sanitarias en Materia de Listas de Espera.
- Aplicar los Principios en la Gestión de Ficheros de Datos de Pacientes en Listas de Espera.



## Mapa Conceptual





# 1. Objeto y ámbito

---

**Objeto y finalidad.**- El Decreto 116/2006 tiene por objeto, dentro del marco normativo básico, la regulación de la organización, gestión y del sistema de información de las siguientes listas de espera:

- a) lista de espera quirúrgica y
- b) lista de espera de consulta especializada y pruebas diagnósticas/terapéuticas.

Las medidas reguladas en el presente Decreto tienen como finalidad la reducción de las listas de espera.

**Ámbito de aplicación.**- El presente Decreto se aplicará a todos los centros y servicios de la Red Hospitalaria de Utilización Pública del Servicio Canario de la Salud y a los centros y servicios concertados.

La aplicación del Decreto afectará a todos los pacientes con derecho a la asistencia sanitaria pública en el Sistema Canario de la Salud que se encuentren en alguna de las situaciones siguientes:

- a) Pacientes con indicación quirúrgica no urgente de un procedimiento diagnóstico/terapéutico, establecido por el correspondiente facultativo especialista quirúrgico de la red pública, aceptada la intervención por el paciente y para cuya realización el hospital tiene previsto la utilización de quirófanos.
- b) Pacientes en espera para ser atendidos en primeras consultas de asistencia especializada o para la realización de pruebas diagnósticas/terapéuticas en atención hospitalaria solicitadas por un médico de la red pública, teniendo documentada tal petición.

Además de las señaladas en la normativa básica, quedan expresamente excluidas, por sus especificidades, las intervenciones quirúrgicas para trasplante de órganos y tejidos, las relacionadas con las técnicas de reproducción humana asistida, las intervenciones programadas durante el episodio de hospitalización en que se establece la indicación quirúrgica, así como aquellas para las que se requieren técnicas o procedimientos específicos que no formen parte de la práctica habitual de los centros de la Red Hospitalaria de Utilización Pública.

## 2. Organización y funciones

---

**Organización.-** El desarrollo e implantación de las medidas para la reducción de las listas de espera establecidas en el presente Decreto corresponde a la Dirección General competente en materia de programas asistenciales del Servicio Canario de la Salud.

**Funciones.-** La Dirección General competente en materia de programas asistenciales ejercerá las siguientes funciones:

- a) Aprobar las propuestas contenidas en los Planes de Actuación elaborados por las Gerencias de los Hospitales de la Red Hospitalaria de Utilización Pública.
- b) Determinar, a la vista de las propuestas e informes pertinentes, los volúmenes máximos y mínimos de actividad quirúrgica, primeras consultas especializadas y primeras pruebas diagnósticas/terapéuticas necesarios para alcanzar los objetivos de reducción de las listas de espera y los recursos necesarios para su consecución.
- c) Establecer y coordinar los flujos de pacientes con el fin de garantizar el cumplimiento del objetivo de reducción de las listas de espera.
- d) Acordar la derivación a otros centros y servicios hospitalarios, conforme a lo señalado en el artículo 12, de los pacientes que no puedan ser atendidos en su centro o servicio de origen en el tiempo máximo de permanencia en lista de espera previsto y con las garantías definidas en el presente Decreto.
- e) Proponer los criterios de asignación de los flujos económicos asociados a los movimientos de pacientes entre centros y servicios.
- f) Gestionar el sistema de información de listas de espera quirúrgica, de consulta especializada y pruebas diagnósticas/terapéuticas, manteniéndolo permanentemente actualizado.
- g) Proponer a la Dirección del Servicio Canario de la Salud los criterios de inclusión en las listas de espera, de conformidad con lo establecido en la normativa básica de aplicación.
- h) En el ámbito de sus competencias, dictar las instrucciones oportunas a seguir por los Gerentes de los centros hospitalarios públicos para asegurar y facilitar que las listas de espera quirúrgica, de consulta especializada y de pruebas diagnósticas/terapéuticas se centralicen en sus servicios de admisión.

Los sistemas ofimáticos. Procesadores de texto: concepto, funcionalidades principales, plantillas, combinación de correspondencia. Bases de datos: concepto, funcionalidades, tablas, formularios, consultas, informes, relaciones. Hojas de cálculo: concepto y funcionalidades principales

## Introducción

En el ámbito de la informática, los sistemas ofimáticos desempeñan un papel fundamental al facilitar herramientas esenciales para la creación, edición y gestión de documentos, datos y presentaciones.

La ofimática, comprendida como el conjunto de aplicaciones destinadas a estas tareas, abarca paquetes integrados que incluyen procesadores de texto, bases de datos y hojas de cálculo. Dentro de este contexto, los procesadores de texto, como Microsoft Word, son herramientas clave que ofrecen funcionalidades versátiles, como la elaboración de documentos, el uso de plantillas y la combinación de correspondencia.

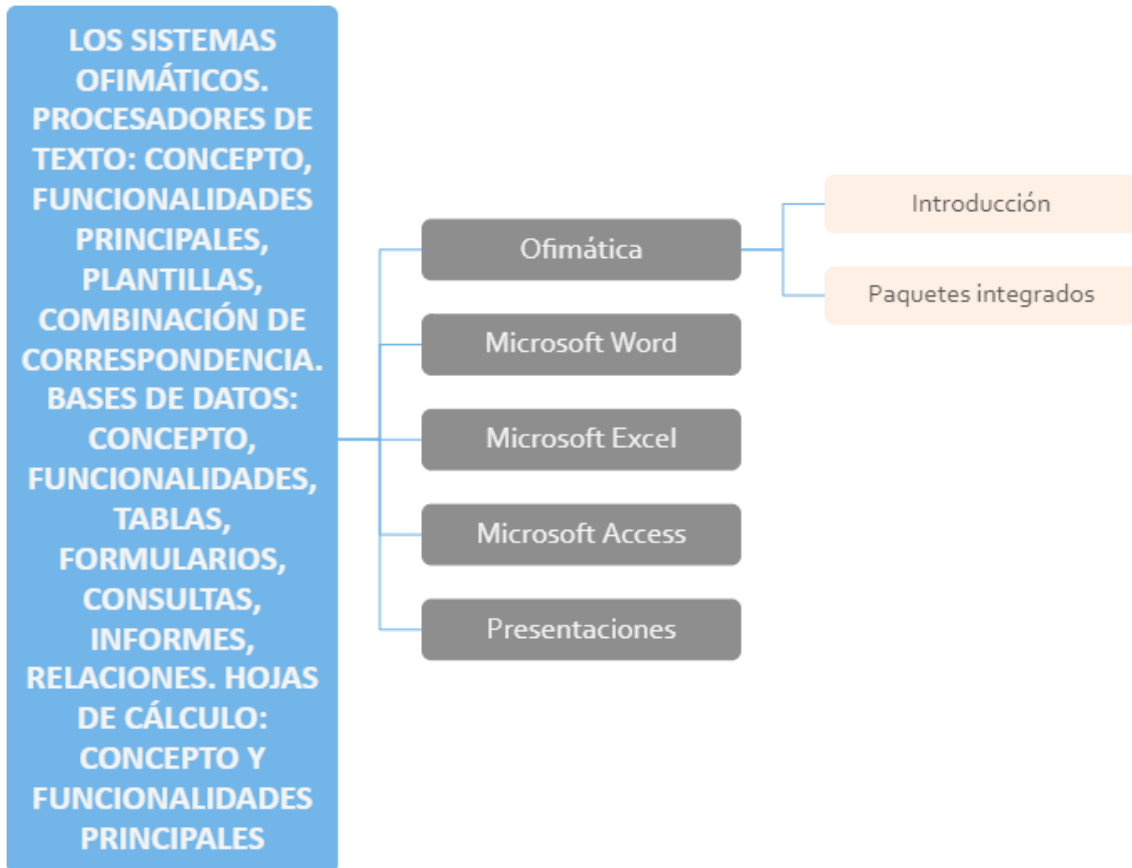
Por otro lado, las bases de datos, representadas por aplicaciones como Microsoft Access, destacan por su capacidad para organizar y gestionar información a través de tablas, formularios, consultas e informes, además de establecer relaciones entre datos. Asimismo, las hojas de cálculo, como Microsoft Excel, son herramientas dinámicas que permiten realizar cálculos, análisis y representaciones gráficas, consolidando así el conjunto de herramientas esenciales que conforman los sistemas ofimáticos.

## Objetivos

- Comprender los Fundamentos de los Sistemas Ofimáticos.
- Dominar Microsoft Word y sus funcionalidades básicas.
- Explorar las Capacidades de Microsoft Access y Excel.

## Mapa Conceptual

---







# 1. Ofimática

---

## 1.1. Introducción

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 éstos, 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** de 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.

Las aplicaciones más usuales de los paquetes integrados son:

## Base de datos

Una **base de datos** consiste en un conjunto de programas y datos que permiten al usuario diseñar archivos de información independientes de los programas con los que va a trabajar. Esta información la podrá ordenar, clasificar y realizar otras muchas operaciones para gestionar los datos como convenga.

Herramientas informáticas. Internet, Intranet y correo electrónico: conceptos básicos, navegadores, búsquedas y acceso a la información, principales protocolos y servicios. Plataformas virtuales de teleformación. La administración electrónica y sus utilidades. Soportes de la administración electrónica: la firma electrónica. El certificado digital

### Introducción

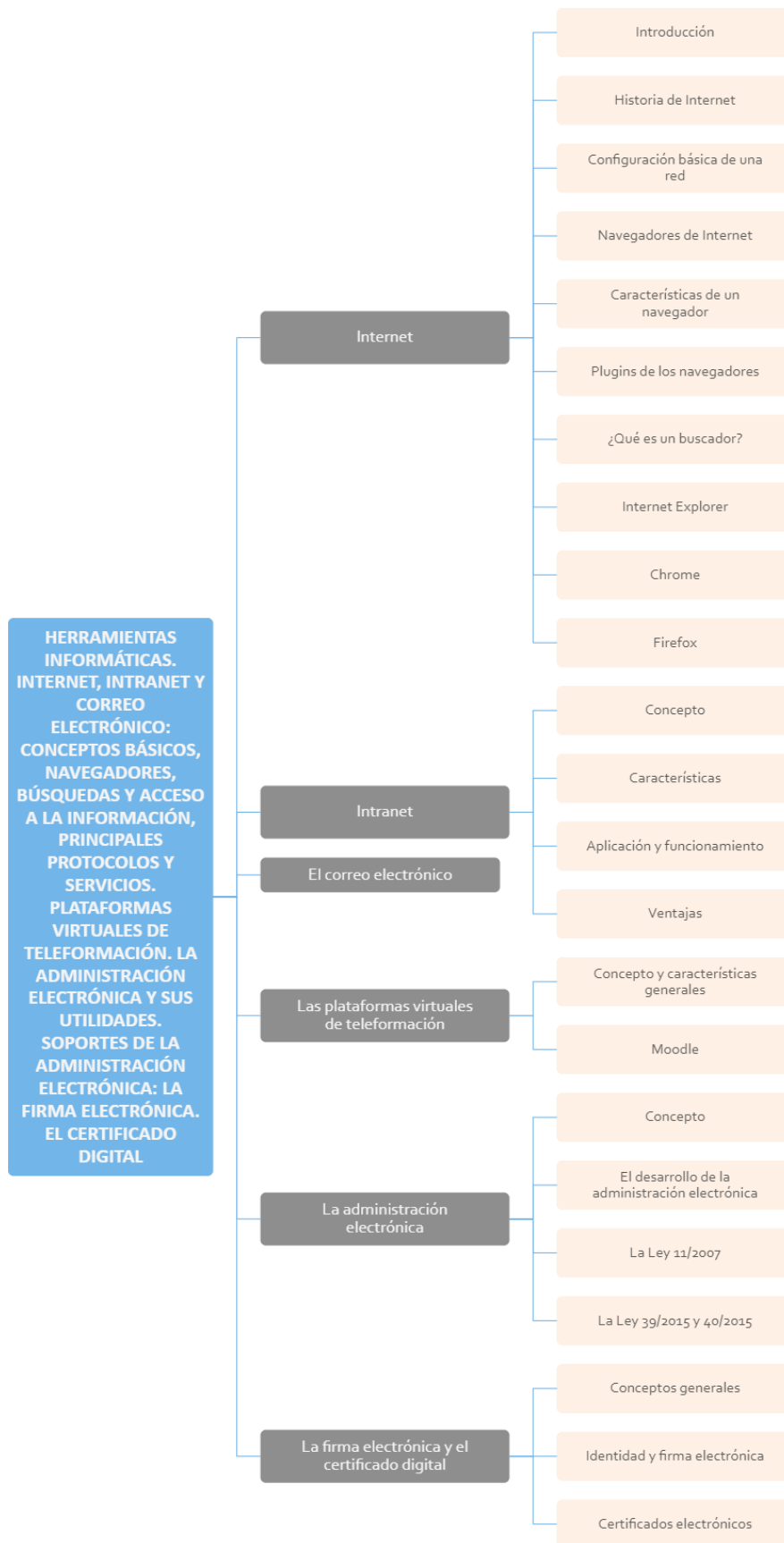
Las herramientas informáticas son el conjunto de todos aquellos elementos relacionados con la informática, que se utilizan para un fin determinado. Dichos elementos pueden ser físicos (hardware), como ordenadores y todos sus componentes, periféricos, etc. Y también pueden ser los programas y aplicaciones que se utilizan en los ordenadores (software). Igualmente es una herramienta informática la propia red de Internet.

El concepto está muy ligado al significado de uso común: del mismo modo que usamos un martillo para clavar un clavo, para realizar tareas determinadas en el ordenador o cualquier otro dispositivo informático, usamos también herramientas.

## Objetivos

- Comprender los Fundamentos de Internet y Navegadores.
- Familiarizarse con Intranet y Plataformas Virtuales de Teleformación.
- Adquirir Conocimientos sobre Administración Electrónica y Firma Digital.

## Mapa Conceptual





# 1. Internet

---

## 1.1. Introducción

### ¿Qué es Internet?

**Internet** es un conjunto descentralizado de redes de comunicación interconectadas, que utilizan la familia de protocolos TCP/IP, garantizando que las redes físicas heterogéneas que la componen funcionen como una red lógica única, de alcance mundial. Sus orígenes se remontan a 1969, cuando se estableció la primera conexión de computadoras, conocida como ARPANET, entre tres universidades en California y una en Utah (Estados Unidos).

Esta definición viene a decir de forma simplista que Internet no es otra cosa que una multitud de ordenadores conectados entre sí capaces de intercambiar información.

Uno de los servicios que más éxito ha tenido en Internet ha sido la **World Wide Web (WWW, o "la Web")**, hasta tal punto que es habitual la confusión entre ambos términos. La WWW es un conjunto de protocolos que permite, de forma sencilla, la consulta remota de archivos de hipertexto. Éste fue un desarrollo posterior (1990) de la Red que utiliza Internet como medio de transmisión.

Existen, por tanto, muchos otros servicios y protocolos en Internet, aparte de la Web: el envío de correo electrónico (SMTP), la transmisión de archivos (FTP y P2P), las conversaciones en línea (IRC), la mensajería instantánea y presencia, la transmisión de contenido y comunicación multimedia (telefonía VoIP, televisión IPTV), los boletines electrónicos (NNTP), el acceso remoto a otras máquinas (SSH y Telnet) o los juegos en línea.

### ¿Cuáles son las características principales?

**GLOBAL:** Internet está formada por más de 8 millones de servidores distribuidos en más del 90% de los países del mundo, estimándose en más de 1.000 millones el número de usuarios de la Red, que ha mantenido una tasa de crecimiento exponencial.

**MULTIDISCIPLINARIA:** Integra gentes de todas las profesiones, nacionalidades, creencias religiosas, culturas, edades y niveles de preparación, tales como empresas, instituciones educativas y gubernamentales, profesionales independientes, organizaciones regionales e internacionales, y gente con todo tipo de ocupaciones.

### ¿Qué cosas puedo hacer con Internet?

La **utilidad de internet** es el intercambio de información. Es una herramienta que nos permitirá obtener información de otras personas, empresas o instituciones públicas, y nos da la posibilidad de compartir información con otros usuarios. Algunos ejemplos de las posibilidades que Internet nos ofrece podrían ser los siguientes:

- **MANDAR E-MAIL:** O también llamado Correo Electrónico, para contactar con personas en casi cualquier parte del mundo, sin ningún tipo de coste, excepto el de la línea contratada.
- **ENTRAR EN BASES DE DATOS ESPECIALIZADAS:** Para obtener información y datos de artículos, reportajes, crónicas, etc.
- **CONSULTAS DE BIBLIOTECAS:** Obtener listados de Bibliografías respecto a algún tema o algún autor, y leer en línea algún libro, obra o novela.
- **LEER PERIÓDICOS DE DIFERENTES PARTES DEL MUNDO:** Cada vez son más los periódicos y Diarios que tienen su propia página en Internet.
- **LEER REVISTAS DE TODO GÉNERO:** Política, Economía, Entretenimiento, Cultura, Informática...
- **RESERVAS Y COMPRAS A DISTANCIA:** Hacer reservas y compras en hoteles, aeropuertos, restaurantes, librerías virtuales, etc.
- **PUBLICIDAD:** Dar a conocer de manera mundial una empresa o compañía, pues cualquiera puede solicitar un catálogo de productos al instante desde lugares donde sería prácticamente imposible llegar por métodos tradicionales. Quedan registradas de manera automática las estadísticas de interés: sabremos quién solicitó información, su perfil socioeconómico, teniendo así mejores herramientas para acoplar la estrategia de ventas a las necesidades del mercado.
- **COLABORACIÓN CON GENTE A DISTANCIA:** Realización de proyectos de cualquier tipo con empresas o personas mediante correo electrónico, sin necesidad de desplazamientos a otros países.