

**DECRETO XX/2016, de \_\_ de \_\_\_\_\_, por el que se crea y regula la sede electrónica del Servicio Andaluz de Salud.**

La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, establece el derecho de los ciudadanos a comunicarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos, así como la contrapartida de ese derecho, es decir, la obligación de estas de dotarse de los medios y sistemas electrónicos precisos para que ese derecho pueda ejercerse.

El compromiso del Servicio Andaluz de Salud con el cumplimiento de dicho imperativo legal y la consecuente y necesaria adaptación a la realidad impuesta por la extensión del uso de las tecnologías de la información por parte del ciudadano se concreta en la implantación de muchos trámites electrónicos por parte de la Agencia, dirigidos tanto a la ciudadanía como a los profesionales, como son, entre los dirigidos a los primeros, la oficina virtual InterSAS, donde los ciudadanos pueden pedir cita para consulta médica en atención primaria, solicitar la renovación de su tarjeta sanitaria, consultar sus datos administrativos, acceder a su historia de salud, ejercer su derecho a la segunda opinión médica, etc.; y la Bolsa Única de Empleo, como sistema de selección de personal temporal del Servicio Andaluz de Salud; y entre los dirigidos a los profesionales, el espacio “e\_atención al profesional” donde pueden acceder a diferentes servicios, como nóminas, planillas laboral, certificados de servicios prestados, etc.; o “Diraya”, como sistema que recoge la historia clínica de los pacientes en formato electrónico; o la receta electrónica, etc.

El artículo 10 de la citada Ley define la sede electrónica, como aquella dirección electrónica, disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones, cuya titularidad corresponde a una Administración Pública, o bien a uno o varios organismos públicos o entidades de Derecho Público en el ejercicio de sus competencias, determinando que su establecimiento conlleva la responsabilidad del titular respecto de la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que pueda accederse a través de la misma.

Por su parte la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, define en su artículo 38 la sede electrónica en los mismos términos que lo hace la Ley 11/2007, de 22 de junio.

Ambos artículos citados, establecen que cada Administración Pública determinará las condiciones e instrumentos de creación de las sedes electrónicas, con sujeción a los principios de transparencia, publicidad, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad, garantizándose, en todo caso, la identificación del órgano titular de la sede y los medios disponibles para a formulación de sugerencias y quejas.

El Servicio Andaluz de Salud interactúa cotidianamente tanto con la ciudadanía como con sus profesionales en el ejercicio de sus competencias,

tanto a nivel informativo como de gestión, abarcando un amplio abanico de situaciones que van desde la información a la ciudadanía de la localización, teléfonos, horarios, etc. de los centros sanitarios; la petición de citas para asistencia sanitaria por parte de las personas usuarias; el ejercicio de sus derechos en relación con la atención sanitaria, etc.; hasta las relacionadas con la atención al profesional: provisión de puestos, retribuciones, etc.; pasando por los procesos selectivos de personal fijo y temporal que afectan a la ciudadanía en general; y sin olvidar las relaciones con sus proveedores.

Por consiguiente, con la implantación de la sede electrónica del Servicio Andaluz de Salud se pretende crear un espacio en el que los usuarios de la misma, ya sean ciudadanos, profesionales del Servicio Andaluz de Salud o proveedores, puedan relacionarse con la Agencia por medios electrónicos en el marco de la gestión administrativa de su competencia con las debidas garantías de plena certeza y seguridad.

En su virtud, a propuesta del Consejero de Salud, de conformidad con lo previsto en el artículo 44.1 de la Ley 6/2006, de 24 de octubre, de Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía, y previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión de xx de xx de 2016,

## **DISPONGO**

### **Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.**

1. Es objeto de este decreto la creación de la sede electrónica del Servicio Andaluz de Salud, en adelante sede electrónica, y la regulación de la misma.

2. El ámbito del presente decreto se extiende exclusivamente a los órganos pertenecientes al Servicio Andaluz de Salud, y a la totalidad de unidades en que se estructura dicha Agencia para la prestación de sus servicios.

### **Artículo 2. Creación y características de la sede electrónica.**

1. Se crea la sede electrónica del Servicio Andaluz de Salud.

2. La sede electrónica del Servicio Andaluz de Salud tendrá las siguientes características:

a) Se realizarán a través de la sede electrónica todas las actuaciones, procedimientos y servicios que requieran la autenticación de las personas usuarias, ya se trate de ciudadanos, profesionales o proveedores del Servicio Andaluz de Salud o de la Agencia en sus relaciones con éstos por medios electrónicos, así como aquellos otros respecto a los que se decida su inclusión en la sede por razones de eficacia y calidad en la prestación de servicios a la ciudadanía.

b) La dirección electrónica de referencia de la sede será «<https://www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud>».

c) La titularidad de la sede electrónica corresponde al Servicio Andaluz de Salud, y su dirección a la persona titular de la Dirección-Gerencia de la Agencia.

d) La gestión tecnológica y de seguridad de la sede electrónica corresponderá a la persona que por desempeño la dirección del área técnica de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en el ámbito del Sistema público de Salud

e) La sede electrónica incluirá como mínimo los contenidos relacionados en el artículo 3 de este decreto.

f) Serán canales de acceso a los servicios disponibles en la sede electrónica:

-Internet, para el acceso electrónico, con las características definidas en el presente artículo y en el siguiente.

-Para la atención presencial, el registro general del Servicio Andaluz de Salud, en sus oficinas sitas en la Avenida de la Constitución, número 18, 41071-Sevilla.

-Para la atención telefónica, el registro general de la Agencia, a través del número +34 955018000.

g) La información y los servicios incluidos en la sede electrónica, cumplirán los principios de accesibilidad y usabilidad así como los de transparencia, publicidad, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad establecidos en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, y en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, en los términos que se establezcan en esta materia por la normativa vigente en cada momento.

Los contenidos publicados en la sede electrónica responderán a los criterios de seguridad e interoperabilidad previstos en el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica y en el Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.

La sede electrónica utilizará, para identificarse y garantizar una comunicación segura certificados reconocidos o cualificados de autenticación de sitio web o medio equivalente.

### **Artículo 3. Contenidos y servicios de la sede electrónica.**

1. Los contenidos mínimos que ha de incluir la sede electrónica son:

a) Información actualizada sobre la sede electrónica, en la que se incluirá la identificación de la sede y la identificación del órgano responsable de su gestión y administración.

b) Información necesaria para la correcta utilización de la sede incluyendo el mapa de la sede electrónica así como un mapa de navegación.

c) Servicios de asesoramiento electrónico al usuario para la correcta utilización de la sede electrónica.

d) Sistema de verificación del certificado de la sede electrónica, de forma directa y gratuita.

e) Relación de sistemas de firma electrónica que son admitidos o utilizados en la sede electrónica.

f) Decreto de creación de la sede electrónica.

g) Norma de creación del registro electrónico.

h) Acceso al registro electrónico del Servicio Andaluz de Salud.

i) Comprobación de la autenticidad e integridad de los documentos emitidos por los órganos que integran la sede.

j) Política de protección de datos y privacidad del Servicio Andaluz de Salud y enlace a la sede de la Agencia Española de Protección de Datos.

k) Enlace al Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

l) Informe de cumplimiento de las condiciones de confidencialidad, integridad y disponibilidad de las informaciones y comunicaciones que se realicen a través de la sede electrónica.

m) Información sobre la accesibilidad.

n) Acceso a servicios de firma electrónica para facilitar las tramitaciones a través de la sede.

o) Cualquier información o servicio que el Servicio Andaluz de Salud considere de interés o necesidad.

2. Los servicios a disposición de los usuarios que ha de incluir la sede electrónica son:

a) Catálogo de trámites y servicios disponibles en la sede electrónica.

b) Carta de servicios electrónicos de la sede electrónica.

c) Medios electrónicos que los ciudadanos puedan utilizar en el ejercicio de su derecho a comunicaciones con el Servicio Andaluz de Salud.

d) Enlace para la formulación de quejas y sugerencias de acuerdo con lo previsto en el artículo 4.1 del presente decreto.

e) Acceso al estado de tramitación del expediente a través del registro electrónico.

f) Tablón de anuncios del Servicio Andaluz de Salud.

g) Fecha y hora oficial y días declarados oficialmente como inhábiles.

h) Sistemas de verificación de los certificados de sellos electrónicos.

3. El registro electrónico del Servicio Andaluz de Salud informará sobre los sistemas de representación y de autenticación y firma utilizables para la presentación de escritos ante el registro electrónico a través de sus aplicaciones gestoras, con especificación, en su caso, de los servicios, procedimientos y trámites a los que sean de aplicación.

#### **Artículo 4. Medios para la formulación de sugerencias y quejas.**

1. La sede electrónica contendrá un procedimiento para la formulación de quejas y sugerencias. La formulación de las mismas tendrá la consideración de iniciación del procedimiento administrativo.

2. Los medios disponibles para la formulación de sugerencias y quejas en relación con el contenido, gestión y servicios ofrecidos en la sede que se crea por la presente resolución, serán los siguientes:

a) Presentación electrónica a través del buzón general de sugerencias y quejas del registro del Servicio Andaluz de Salud disponible en su sede electrónica.

b) Presentación presencial o por correo postal ante el registro general del Servicio Andaluz de Salud, de acuerdo con lo previsto en el Decreto 262/1988, de 2 de agosto, por el que se establece el Libro de Sugerencias y Reclamaciones, en relación con el funcionamiento de los servicios de la Junta de Andalucía, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en relación con la presentación por los interesados de documentos dirigidos a los órganos de las Administraciones Públicas.

3. No se considerarán medios para la formulación de sugerencias y quejas los servicios de asesoramiento electrónico al usuario para la correcta utilización de la sede, sin perjuicio de su obligación, cuando exista, de atender los problemas que susciten los ciudadanos.

#### **Disposición final primera. Nuevos procedimientos y modificación del contenido.**

Mediante resolución del titular de la Dirección-Gerencia del Servicio Andaluz de Salud se podrán incluir nuevos servicios, procedimientos y contenidos en la sede electrónica, en el marco de lo que al respecto disponga la normativa aplicable en cada momento.

**Disposición final segunda. Entrada en vigor.**

El presente Decreto entrará en vigor al mes de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Sevilla, a \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 201\_\_

AQUILINO ALONSO MIRANDA  
Consejero de Salud

SUSANA DÍAZ PACHECO  
Presidenta de la Junta de Andalucía

BORRADOR