Resolución de 2 de septiembre de 2016, de la Secretaría General para la Administración Pública (BOJA 173 de 8-09-2016)

TEMARIO COMÚN A TODAS LAS OPCIONES DE LOS CUERPOS SUPERIORES FACULTATIVOS

Tema 1. La Constitución Española de 1978. Antecedentes. Valores superiores y principios inspiradores. El Estado Social y Democrático de Derecho. Derechos y deberes fundamentales. Los principios rectores de la política social y económica. Garantías y casos de suspensión. El procedimiento de reforma constitucional.

Tema 2. Los órganos constitucionales. La Corona. Las Cortes Generales. El Congreso de los Diputados y el Senado: Composición y funciones. La función legislativa. El Gobierno del Estado. El Poder Judicial. El Tribunal Constitucional. El Tribunal de Cuentas y el Defensor del Pueblo.

Tema 3. La representación política en España: los partidos políticos. El sistema electoral español, Organización del sufragio y procedimiento electoral.

Tema 4. La organización territorial del Estado en la Constitución española. Las Comunidades Autónomas: Fundamento constitucional. Los Estatutos de Autonomía. Delimitación de las funciones y competencias del Estado y las Comunidades Autónomas.

Tema 5. La Administración Local: regulación constitucional. Tipología de los entes locales. Distribución de competencias entre el Estado y las Comunidades Autónomas sobre Administración Local. La Ley de Bases de Régimen Local. La organización territorial de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Tema 6. El Municipio: organización, competencias, elecciones municipales y regímenes especiales. La Provincia: organización, competencias, elección de los Diputados Provinciales y regímenes especiales. Las relaciones entre las instituciones de la Junta de Andalucía y los entes locales. El Consejo Andaluz de Concertación Local.

Tema 7. La Comunidad Autónoma de Andalucía: Antecedentes histórico-culturales. El Estatuto de Autonomía para Andalucía: proceso de elaboración, fundamento, estructura y contenido básico. Competencias de la Comunidad Autónoma. Reforma del Estatuto.

Tema 8. Organización Institucional de la Comunidad Autónoma de Andalucía (I): El Parlamento de Andalucía. Composición, atribuciones y funcionamiento. El Tribunal Superior de Justicia de Andalucía. El Defensor del Pueblo de Andalucía. La Cámara de Cuentas de Andalucía.

Tema 9. Organización Institucional de la Comunidad Autónoma de Andalucía (II): El Presidente de la Junta de Andalucía: Elección, estatuto personal y funciones. El Consejo de Gobierno: Composición,

carácter, atribuciones y funcionamiento. Las Comisiones Delegadas y la Comisión General de Viceconsejeros y Viceconsejeras. El Consejo Consultivo de Andalucía: Naturaleza, composición y funciones.

Tema 10. La Administración de la Comunidad Autónoma de Andalucía. Principios de organización, actuación y atención ciudadana. Principios de organización y funcionamiento. Organización general. Tipos de órganos. Órganos centrales y territoriales. Estatuto de los altos cargos de la Administración.

Tema 11. La Unión Europea. Los Tratados originarios y modificativos de las Comunidades Europeas. Las instituciones comunitarias. La representación de la Junta de Andalucía ante la Unión Europea. El Derecho Comunitario y sus distintos tipos de fuentes.

Tema 12. Las libertades básicas del sistema comunitario. Las principales políticas comunes, con especial referencia a la política regional comunitaria: Los fondos estructurales y sus objetivos prioritarios. El presupuesto de las Comunidades Europeas.

Tema 13. La Administración Pública: concepto, caracteres y clasificación. La Administración y el Derecho: El principio de legalidad y sus manifestaciones. Las potestades administrativas. La actividad discrecional de la Administración: límites y control.

Tema 14. Fuentes del Derecho Administrativo: Clasificación. Jerarquía normativa. La Ley: Concepto y clases. Disposiciones del Ejecutivo con fuerza de Ley. El Reglamento: Concepto y clasificación. La potestad reglamentaria: Fundamento, titularidad y límites. Procedimiento de elaboración de los Reglamentos.

Tema 15. Los órganos administrativos: Concepto y clases. La competencia: Clases y criterios de delimitación. El acto administrativo: Concepto, clases y elementos. La forma de los actos: La motivación. La eficacia del acto administrativo: la notificación y la publicación. El silencio administrativo, naturaleza y régimen jurídico. La invalidez y revisión de oficio de los actos administrativos. La inderogabilidad singular del reglamento.

Tema 16. El procedimiento administrativo: Naturaleza y fines. El procedimiento administrativo común. Los principios generales. Abstención y recusación. Los interesados. Derechos del interesado en el procedimiento. Derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas. Las fases del procedimiento. Las especialidades del procedimiento administrativo común.

Tema 17. La revisión de los actos administrativos. Revisión de oficio. Los recursos administrativos: concepto, clases y principios generales de su regulación. Actos que agotan la vía administrativa. La jurisdicción contencioso-administrativa: Concepto y naturaleza.

Tema 18. Los contratos de la Administración: objeto y finalidad. Ámbito subjetivo de aplicación. Calificación de los contratos. El órgano de contratación. Capacidad y solvencia del empresario.

Régimen de invalidez. Preparación de contratos por las Administraciones Públicas. Adjudicación de los contratos. Ejecución, modificación y extinción de los contratos.

Tema 19. La responsabilidad patrimonial de la Administración. Competencias de la Junta de Andalucía. Procedimiento. La responsabilidad de las autoridades y del personal. Responsabilidad de la Administración por actos de sus concesionarios y contratistas.

Tema 20. El servicio público. Doctrina clásica y evolución. Las diferentes formas de gestión de los servicios públicos. Las concesiones: naturaleza jurídica y clases. El régimen jurídico de las concesiones: modificación, novación, transmisión y extinción de las concesiones.

Tema 21. La expropiación forzosa: regulación constitucional. Competencias de la Junta de Andalucía. Naturaleza y justificación de la potestad expropiatoria. Sujetos, objeto y causa. El procedimiento general. Peculiaridades del procedimiento de urgencia. Procedimientos especiales. La reversión de los bienes objeto de la expropiación.

Tema 22. Los bienes de la Administración: Bienes de dominio público: caracteres; uso y aprovechamiento; afectación y desafectación. Bienes de dominio privado: caracteres, adquisición, disponibilidad y uso. Responsabilidad y sanciones. El patrimonio de la Comunidad Autónoma de Andalucía. Regulación jurídica, concepto y clasificación de los bienes y derechos. El Inventario General de Bienes y Derechos.

Tema 23. Régimen jurídico del personal al servicio de las Administraciones Públicas: Régimen estatutario y laboral. La normativa básica estatal: El Estatuto Básico del Empleado Público. Competencias de las Comunidades Autónomas. La Ley de Ordenación de la Función Pública de la Junta de Andalucía.

Tema 24. Clases de personal al servicio de la Junta de Andalucía. Acceso. Procedimientos para la provisión de puestos adscritos a personal funcionario. Carrera y promoción profesional. Régimen de incompatibilidades. Derechos y deberes del personal al servicio de la Junta de Andalucía.

Tema 25. La Hacienda Pública y la Constitución. El presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía: Contenido y estructura. Los criterios de clasificación de los créditos presupuestarios. El ciclo presupuestario. Las modificaciones presupuestarias. El procedimiento general de ejecución del gasto público: Fases, órganos competentes y documentos contables.

Tema 26. El control de la actividad financiera de la Comunidad Autónoma: Concepto y clases. El control interno: La función interventora y sus modalidades: el control financiero y el control financiero permanente. La Intervención General de la Junta de Andalucía. El control externo: La Cámara de Cuentas de Andalucía y el control parlamentario.

Tema 27. Los ingresos públicos: concepto, naturaleza y clases. El sistema tributario español: principios constitucionales y estructura básica del sistema vigente. La financiación de las

Comunidades Autónomas. La coordinación de la actividad financiera: el Consejo de Política Fiscal y Financiera de las Comunidades Autónomas.

Tema 28. La financiación de las Comunidades Autónomas: Regulación. La financiación de la Comunidad Autónoma de Andalucía. La cesión de tributos a Andalucía. Fuentes de financiación propia de la Comunidad Autónoma Andaluza.

Tema 29. Tipos de sistemas de información. La Sociedad de la Información. Gestión de procesos administrativos y simplificación. Tecnologías. Tendencias actuales.

Tema 30. La información y las comunicaciones como base de las organizaciones. Las tecnologías de la información y las comunicaciones.

Tema 31. Conceptos generales: género, discriminación, desigualdad, acción positiva, roles y estereotipos. Discriminación por razón de sexo: discriminación directa e indirecta, discriminación salarial. Acoso por razón de sexo. Discriminación en la publicidad y lenguaje sexista. Igualdad entre mujeres y hombres igualdad de derechos, de trato y de oportunidades.

Tema 32. Normativa sobre igualdad. La igualdad de género en la Constitución y en el Estatuto de Autonomía para Andalucía. Normativa para la promoción de la igualdad de género y para la prevención y protección integral contra la violencia de género en Andalucía.

Tema 33. Transversalidad de género. Concepto de mainstreaming: enfoque integrado de género en las políticas públicas. La unidad de igualdad y género: funciones. Pertinencia e impacto de género en la normativa: conceptos y objetivos. Comisión de Impacto de Género en los Presupuestos Públicos de la Comunidad Autónoma: objeto y competencias.

Tema 34. Violencia de género. Concepto y tipos de violencia hacia las mujeres. Prevención y protección integral. Recursos y programas específicos en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Tema 35. Transparencia y Gobierno Abierto. Colaboración y Participación Ciudadana. La Ley de Transparencia Pública de Andalucía. Derechos y Obligaciones. Publicidad Activa. El Derecho de Acceso a la Información Pública. El Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía.

Resolución de 11 de noviembre de 2016, de la Secretaría General para la Administración Pública (BOJA 220 de 16-11-2016)

TEMARIO ESPECÍFICO C.S.F. OPCIÓN INFORMÁTICA, A1.2019

Tema 1. Concepto de informática. Antecedentes históricos. Definición de un sistema de información. Estructura y elementos de un sistema de información (sistema informático, la información y los usuarios). Las etapas de la informática en las organizaciones.

Tema 2. Teoría de la información. Conceptos de información, símbolo y codificación. Medida de la información. Sistemas de numeración. Lógica binaria y elementos del álgebra de Boole. Circuitos lógicos elementales. Estructuras analógicas y digitales.

Tema 3. Concepto de sistema informático. Componentes y funcionamiento: componentes físicos (subsistema central, subsistema de entrada/salida y de almacenamiento), componentes lógicos. Jerarquía de niveles, clasificaciones. Los programas de aplicación. Clasificaciones de los programas de aplicación. Software a medida y soluciones empaquetadas. Evolución y tendencias en los sistemas informáticos.

Tema 4. Arquitecturas básicas de los sistemas informáticos. La planificación de los sistemas informáticos. Capacidad, rendimiento, flexibilidad, escalabilidad y alta disponibilidad. Conceptos y funcionalidades básicas de las unidades centrales multiusuario. Evolución y tendencia de las unidades centrales multiusuario. Sistemas departamentales y grandes sistemas centrales.

Tema 5. Concepto y funciones principales de los sistemas operativos. Evolución y tendencias de los sistemas operativos. Sistemas abiertos y sistemas propietarios. Administración y gestión del sistema operativo. Planes de implantación y migración. Tareas de instalación, Configuración y optimización. Herramientas.

Tema 6. El sistema operativo Unix. Historia y filosofía. Características y funcionalidades del sistema operativo Unix. Sistemas tipo Unix. Linux y sus distribuciones. Otros sistemas operativos para unidades centrales multiusuario.

Tema 7. Software libre y de código abierto. El concepto GNU. Filosofía y funcionamiento. Ventajas e inconvenientes. Proyectos locales, autonómicos, nacionales y europeos para la adopción de software libre y de código abierto en la Administración. Situación actual del mercado.

Tema 8. El procesamiento cooperativo y la arquitectura cliente-servidor. Principales características. Arquitectura de dos, tres o más niveles. Ventajas e inconvenientes. Servidores de datos y de aplicaciones. Clientes ligeros y pesados. Modelos actuales del mercado. Arquitecturas orientadas a servicios. Gobierno SOA. Buses de interoperabilidad.

Tema 9. Tipos elementales de datos. Estructuras convencionales de datos. Estructuras dinámicas de datos. Ficheros. Tipos de ficheros. Descripción, funcionalidad y clasificación. Organización de ficheros. Concepto y tipos: métodos de acceso en el tratamiento de un fichero.

Tema 10. Los sistemas de gestión de bases de datos (SGBD). Evolución histórica. Modelos y arquitecturas. El modelo de referencia ANSI. Monitor de transacciones. Control de concurrencia. Bloqueos. Recuperación de errores. Integridad.

Tema 11. El modelo relacional. Definiciones y conceptos básicos. Arquitectura. Diseño. Normalización. Manipulación: álgebra y cálculo relacional. Modelo entidad – relación. El lenguaje SQL. Normas y estándares para la interoperabilidad entre gestores de bases de datos relacionales. Principales SGBD comerciales. SGBD de código abierto.

Tema 12. Arquitecturas de implantación de un SGBD: bases de datos centralizadas y distribuidas. Bases de datos federadas. Bases de datos orientadas a objetos. Bases de datos documentales y multimedia. Bases de datos no relacionales. Motores de persistencia.

Tema 13. Gestión de los datos corporativos. Almacén de datos (Data-warehouse/Data-mart). Arquitectura OLAP. Minería de datos. Big data. Entornos Hadoop y similares. Sistemas de soporte a la decisión. Cuadro de mando integral (CMI). Diccionarios de recursos de información. Metadatos. Repositorios. Bancos de datos.

Tema 14. Principales sistemas de gestión de bases de datos en la Junta de Andalucía: conceptos básicos, arquitectura física y lógica, objetos en una base de datos. Administración, gestión y optimización de estos SGBD. Principales herramientas que incorporan.

Tema 15. Los sistemas de información geográfica. Conceptos básicos. Topología. Diccionarios de información. Estructuras de la información. Tratamientos de imagen. Teledetección espacial.

Tema 16. El ciclo de vida de los sistemas de información. Modelos de ciclo de vida. Evolución histórica. La elaboración de prototipos en el desarrollo de sistemas de información.

Tema 17. Redimensionamiento y ajuste de los sistemas lógicos. La migración de sistemas de información en el marco de procesos de ajuste. Reingeniería de sistemas de información e ingeniería inversa.

Tema 18. Metodologías de desarrollo de sistemas de información. La metodología de planificación y desarrollo de sistemas de información MÉTRICA del Consejo Superior de Informática. Objetivos. Fundamentos: procesos principales, interfaces, participantes, técnicas y prácticas. MADEJA, marco de desarrollo de la Junta de Andalucía.

Tema 19. Planificación informática. Niveles en la planificación. El Plan de sistemas de información. Análisis de requisitos de los sistemas de información. Conceptos, participantes, métodos y técnicas. Seguimiento. Herramientas.

Tema 20. Construcción de sistemas de información. Pruebas. Formación. Conceptos, participantes, métodos y técnicas. Reutilización de componentes software.

Tema 21. Herramientas de diseño y desarrollo de sistemas de información. Funcionalidad y conceptos. Entornos integrados. Gestión de la configuración del software: identificación de la configuración. Control de versiones. Control de cambios.

Tema 22. Desarrollo ágil de software. Filosofía y principios del desarrollo ágil. El manifiesto ágil. Métodos de desarrollo ágil: SCRUM, extreme programming y otros.

Tema 23. Mejora de la madurez del proceso de desarrollo software. CMMI. Áreas de proceso de CMMI. Niveles de madurez en CMMI.

Tema 24. Programación. Evolución. Paradigmas de la programación. Programación estructurada. Orientación a objetos. Orientación a eventos. Orientacion a aspectos. Programación visual. Generación automática de código. Modularidad y reutilización de componentes. Desarrollo orientado a pruebas (TDD). Nuevas tendencias.

Tema 25. Lenguajes de programación. Características. Fundamentos. Traductores, compiladores, ensambladores e interpretes. Estado del arte de las técnicas, herramientas y entornos de desarrollo: entornos visuales, JAVA, lenguajes de script, lenguajes de cuarta generación.

Tema 26. La garantía de calidad en el proceso de producción del software. Métricas y evaluación de la calidad del software. La implantación de la función de calidad. Estándares nacionales e internacionales. Pruebas tempranas. Norma ISO 29119.

Tema 27. Redes de telecomunicaciones. Conceptos básicos. Elementos. Clasificación. Redes de telefonía. Redes de datos. Redes de ordenadores (LAN, MAN, WAN, INTERNET). Redes de comunicaciones móviles. Redes de cable.

Tema 28. Protocolos y arquitectura. El modelo de referencia de interconexión de sistemas abiertos (OSI)

Tema 29. La arquitectura TCP/IP. Protocolos. Direccionamiento IP. Sistema de nombres de dominio y su gestión en España. Servicios. IPv6.

Tema 30. Redes de área local (LAN). Componentes. Medios y modos de transmisión. Topologías. Modos de acceso al medio. Protocolos. Estándares. Gestión de redes de área local. Evolución y tendencias. Redes de área local inalámbricas (WLAN). Bluetooth.

Tema 31. Sistemas de cableado. Planificación e instalación. El cableado estructurado. Las instalaciones físicas de los Centros de Proceso de Datos (CPD) y Salas de equipos. Normativa reguladora del diseño e implementación de infraestructuras de red de área local (cableadas e inalámbricas) y enlaces inalámbricos en la Administración Pública de la Junta deAndalucía.

Tema 32. Conceptos básicos de interconexión de redes locales. Características principales de los equipos de interconexión de redes. Encaminamiento: Conceptos fundamentales y protocolos de encaminamiento.

Tema 33. Redes públicas de transmisión de datos. Red digital de servicios integrados (RDSI). Redes Frame Relay. Redes ATM. Tecnologías xDSL. Redes de cable. Radio en BA. Redes de fibra óptica. FTTX

Tema 34. Redes de comunicaciones móviles. Radiotelefonía en grupo cerrado de usuarios. Sistemas Trunking, PMR, TETRA. Telefonía celular. GSM. Sistemas móviles de tercera y cuarta generación, evolución futura. Servicios de datos sobre tecnología móvil. Redes móviles por satélite. Sistemas VSAT. Sistemas de posicionamiento.

Tema 35. Servicios de comunicaciones sobre IP. Servicios de voz y fax sobre IP. Características básicas, requisitos de QoS y soluciones. Protocolos de señalización. El estándar H.323 para servicios multimedia sobre redes de paquetes. Escenarios de aplicación. Servicios de Videoconferencia.

Tema 36. Gestión de redes de telecomunicaciones. Conceptos básicos. Arquitecturas y modelos lógicos de gestión de red. El modelo TMN. El modelo de gestión de red OSI. El modelo SNMP. Gestión de incidencias. Gestión del nivel de servicio: Helpdesk y los acuerdos de nivel de servicios (SLAs). Gestión contable: componentes del coste de los elementos que componen una red de telecomunicaciones. Tendencias de mercado.

Tema 37. Servicios de datos corporativos. Conceptos de intranets, extranets y redes privadas virtuales. Sistemas y mecanismos que permiten dar soporte a estas soluciones. Estrategias de implantación. Planificación, diseño y gestión de redes privadas virtuales. Aplicaciones y tendencias. La Red Corporativa de Telecomunicaciones de la Junta de Andalucía. Redes Sara y Nerea.

Tema 38. Internet: historia, evolución, estado actual y tendencias. Servicios tradicionales de Internet: correo, transferencia de ficheros, publicación en hipertexto, ... La Web 2.0: blogs, wikis, redes sociales... Long tail. Lenguajes, herramientas y protocolos para utilización en Internet. Intranets y extranets. E-learning. Accesibilidad y usabilidad.

Tema 39. Aplicaciones basadas en Internet. Arquitecturas. Lenguajes, herramientas y protocolos para utilización en Internet. Lenguaje de especificación HTML: versiones y características. El protocolo HTTP: versiones y características. Lenguaje XML. Desarrollo de aplicaciones web en el cliente. Desarrollo de aplicaciones web en el servidor. Componentes distribuidos. Publicación de contenidos. Herramientas para la edición, gestión y personalización de contenidos en Internet. Javascript y AJAX. Web semántica.

Tema 40. Servicios de acceso a la información basados en Internet. Agentes que intervienen, características y estructura de las redes soporte, métodos de acceso, aspectos de seguridad (SSL, HTTPS, etc.). Tendencias.

Tema 41. Portales Corporativos: definición, evolución y arquitectura. Gestión de contenidos. Definición. Catalogación, subscripción y personalización de contenidos.La publicación de contenidos. Herramientas para la gestión de contenidos.

Tema 42. Problemas típicos de seguridad en Internet: intrusiones, accesos no autorizados a servicios, recepción de software, confidencialidad, fallos en el servicio. Medidas de protección: zonas desmilitarizadas, cortafuegos, IDS/IPS, etc.

Tema 43. La seguridad de las tecnologías de la información: objetivos, estrategias, políticas, organización y planificación. La evaluación y certificación de la seguridad de las tecnologías de la información. Medidas de seguridad (físicas, técnicas, organizativas y legales). Planes de contingencia y recuperación ante desastres. Respaldo y continuidad. Iniciativas en la Junta de Andalucía.

Tema 44. El Esquema Nacional de Seguridad. Principios básicos. La seguridad como un proceso integral. Categorización de los sistemas de información. Roles y responsabilidades. Medidas de seguridad. Normativa de desarrollo estatal y en la Junta de Andalucía.

Tema 45. Análisis y gestión de riesgos. MAGERIT, la metodología del Consejo Superior de Informática de análisis y gestión de riesgos de los sistemas de Información. La herramienta PILAR. Las funciones de la seguridad informática y su encuadre en la organización: implementación, control y auditoría.

Tema 46. La legislación de protección de datos de carácter personal. Normativa europea y estatal en la materia.

Tema 47. La protección jurídica de los programas de ordenador. Concepto de licencia de uso de software. La protección jurídica de las bases de datos. Legislación acerca del uso de Internet. El delito informático. Técnicas forenses.

Tema 48. El puesto de trabajo. La movilidad en el puesto de trabajo. Los puestos de trabajo pesados y ligeros. Los dispositivos personales en entornos corporativos (BYOD). Tendencias actuales. Iniciativas en la Junta de Andalucía.

Tema 49. Ofimática. Procesadores de texto. Hojas de cálculo. Bases de datos. Software gráfico. Organizadores. Paquetes integrados. Interfaces de usuario. La problemática del escritorio y las directivas de seguridad. Ofimática de código abierto.

Tema 50. El trabajo en grupo o colaborativo. Herramientas de productividad personal. Redes sociales corporativas, mensajería instantánea corporativa, etc. La gestión documental.

Tema 51. Políticas, procedimientos y métodos para la conservación de la información en soporte electrónico. Tecnologías de almacenamiento. Sistemas de redundancia en el almacenamiento. Nuevas tecnologías.

Tema 52. Cloud Computing. IaaS, PaaS, Saas. Nubes privadas, públicas e híbridas. Virtualización de servidores: datos y aplicaciones.

Tema 53. Planificación e instalación de un centro de proceso de datos. Planificación y ejecución de tareas de producción y sistemas. Gestión de incidencias. Inventario. Distribución de software. Centros de atención a usuarios.

Tema 54. ITIL y sus versiones. Ciclo de vida del servicio: estrategia del servicio, diseño del servicio, transición del servicio, operacion del Servicio. ISO 20000. Certificaciones.

Tema 55. Auditoría informática. Concepto y funcionalidades básicas. Normas técnicas y estándares. Organización de la función auditora. Clases de auditoria informática. Aspectos específicos de la auditoría informática en la administración pública.

Tema 56. La información en las organizaciones. Las organizaciones basadas en la información. Captación, flujo y aprovechamiento de la información. La administración de la Junta de Andalucía como caso específico de organización basada en la información: objetivos y estrategias.

Tema 57. El papel del directivo de sistemas y tecnologías de la información en la Administración de la Junta de Andalucía. Modelos de gobernanza de las tecnologías de la información y las comunicaciones y su implantación en las Administraciones Públicas. Herramientas de planificación y control de gestión de la función del directivo de Sistemas y Tecnologías de la Información en la Administración.

Tema 58. Gestión de proyectos de tecnologías de la información y las comunicaciones. Metodologías de planificación. Principales variables de un proyecto: alcance, usuarios, presupuestos y tiempo. El entorno como contexto favorecedor o de interferencias. El plan de comunicación: grupos destinatarios. El mensaje como puerta de entrada. El plan de riesgos: tecnológicos y en el entorno. Seguimiento de proyectos: el cuadro de mandos. La evaluación de resultados.

Tema 59. Gestión del cambio. Las tecnologías de la información y las comunicaciones como motor de cambio. Orientación al cliente interno. Relación necesidades, expectativas y satisfacción: la calidad percibida. La resistencia al cambio. La comunicación para el cambio.

Tema 60. La mejora de la calidad de las organizaciones. Modelo EFQM de excelencia. La gestión por procesos.

Tema 61. La externalización de los servicios de tecnologías de la información y las comunicaciones. La contratación de bienes y servicios de tecnologías de la información y comunicaciones en la administración pública. Marco normativo. El proceso de la contratación administrativa. Particularidades en la Junta de Andalucía. Iniciativas nacionales y de la UE relativas a la contratación de bienes y servicios de las tecnologías de la información y de las comunicaciones. Factura electrónica.

Tema 62. La teoría de la decisión multicriterio discreta como modelo de referencia metodológico para la selección de bienes y servicios. Elementos que intervienen en la definición de un problema. Herramientas de apoyo. Características básicas de decisión en el campo del equipamiento hardware y software. Coste total de propiedad (TCO).

Tema 63. Niveles de actuación en el campo de las tecnologías de la información y de las comunicaciones en la Junta de Andalucía. Órganos de elaboración y desarrollo de la política informática de la Junta de Andalucía. Evolución del marco legal. Líneas estratégicas de la Junta de Andalucía en el campo de las tecnologías de la Información y de las comunicaciones.

Tema 64. La sociedad de la información y la administración. Sistemas de atención e información al ciudadano. Iniciativas autonómicas, nacionales y europeas para el impulso de la sociedad de la información. Gobierno abierto. Transparencia y participación ciudadana. Datos abiertos.

Tema 65. La utilización de las tecnologías de la Información y las comunicaciones para la administración electrónica. Los proyectos y sistemas de administración electrónica en la Junta de Andalucía. Normativa específica de administración electrónica. Novedades en materia de administración electrónica en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y en la ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Tema 66. El intercambio electrónico de datos. Concepto. Tecnologías. Normas y estándares: EDI, XML, etc. Supresión de certificados en soporte papel. Iniciativas en la Junta de Andalucía para el intercambio de datos entre administraciones. Otros proyectos nacionales y europeos.

Tema 67. Identificación electrónica y firma electrónica. Certificados electrónicos. Reglamento europeo y normativa estatal. Los proveedores de los servicios de certificación electrónica.

Plataforma CLAVE. Otras tecnologías de identificación y autenticación. La telematización en la presentación de trámites de la Junta de Andalucía.

Tema 68. El Esquema Nacional de Interoperabilidad. Las normas técnicas de interoperabilidad. Norma técnica de interoperabilidad de catálogo de estándares. Norma técnica de interoperabilidad de documento electrónico. Norma técnica de interoperabilidad de expediente electrónico. El directorio común (DIR3).

Tema 69. Campos de aplicación de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la Junta de Andalucía. Principales sistemas de información verticales y horizontales en la Junta de Andalucía. La utilización de aplicaciones genéricas y normalizadas en la Junta de Andalucía.

Tema 70. Organizaciones internacionales y nacionales de normalización. Normas en el sector de las tecnologías de la Información (TI). Pruebas de conformidad y certificación. El establecimiento de servicios de pruebas de conformidad.