

- TEMARIO -

oposiciones

tutemario

3ª PARTE: MATERIAS ESPECÍFICAS:
TEMAS DEL 1 AL 7



AYUNTAMIENTO DE MAZARRÓN

TEMAS:

25

PLAZAS:

18

ED. 2025

ENA

editorial

TEMARIO OPOSICIONES AUXILIARES ADMINISTRATIVOS

AYUNTAMIENTO DE MAZARRÓN

Ed. 2025

Editorial ENA

ISBN: 979-13-990075-6-5

DOCUMENTACIÓN PARA OPOSICIONES

Depósito Legal según Real Decreto 635/2015

Prohibido su REPRODUCCION TOTAL O PARCIAL SIN PERMISO DE EDITORIAL ENA

INTRODUCCIÓN:

Vamos a desarrollar, en este LIBRO TEMARIO, los 25 temas que constituyen el objeto de esta convocatoria que es la provisión como funcionarios de carrera, a través del sistema de oposición, de dieciocho plazas de Auxiliar Administrativo de Administración General, vacantes en la plantilla de personal funcionario del Ayuntamiento de Mazarrón, pertenecientes a la Oferta de Empleo Público del año 2024 (aprobada por Acuerdo de la Junta de Gobierno Local, de fecha 06 de septiembre de 2024, y publicada en el Boletín Oficial de la Región de Murcia número 226, del día 27 de septiembre de 2024).

Materias comunes

Tema 1.- La Constitución Española de 1978: Estructura y contenido. Principios generales. El procedimiento de reforma de la Constitución. Derechos y deberes de los españoles: Principio general. Concepto. Catalogación. Estudio de los diversos grupos. Su garantía y suspensión. El Tribunal Constitucional: Concepto. Composición. Organización y Funciones.

Tema 2.- La Corona: Carácter, sucesión y proclamación. Funciones. Las Cortes Generales: Concepto y elementos comunes. Congreso y Senado. Funcionamiento. Funciones normativas. El Defensor del Pueblo y el Tribunal de Cuentas.

Tema 3.- El Gobierno: Concepto. Regulación. Cese. Responsabilidad. Disolución. Composición. Organización y Funciones. Control parlamentario del Gobierno. El Poder Judicial: Concepción general. Principios de la Organización judicial. Principios Constitucionales. El Consejo General del Poder Judicial: Composición. Organización y competencias. El Tribunal Supremo: Composición. Organización y competencias. El Ministerio Fiscal. Organización judicial española.

Tema 4.- El Estado Autonómico: Principios. Características. Competencias del Estado y de las Comunidades Autónomas: Introducción. El sistema de distribución de competencias: los criterios de asignación. Los Estatutos de Autonomía: Elaboración. Significado y contenido. Enumeración de las Comunidades Autónomas. Clases de Administraciones Públicas. La organización territorial del Estado: Comunidades Autónomas. La Administración Local.

Tema 5.- El acto administrativo (I): Concepto. Elementos. Clasificación. Eficacia. La notificación: Requisitos. Práctica de las notificaciones. Notificaciones en papel. Notificaciones electrónicas. Notificación infructuosa. Publicación. Invalidez de los actos administrativos: Teoría de la invalidez de los actos administrativos. Derecho positivo español. El procedimiento administrativo general: Concepto y principios generales. Concepto. Clases de Procedimientos. Principios Generales de la Actuación administrativa. Principios Generales del Procedimiento. Dimensión temporal y fases del procedimiento administrativo general: Principios. Normas reguladoras. Días y horas hábiles. Cómputo de plazos. Fases. Obligación de resolver.

Tema 6.- El silencio administrativo (II): Concepto. Regulación. Silencio administrativo en procedimientos iniciados a solicitud de interesado. Falta de resolución expresa en procedimientos iniciados de oficio. Revisión de Oficio de los actos en vía administrativa: Reglas generales. Revisión de oficio de disposiciones y actos nulos. Declaración de lesividad de actos anulables. Referencia a los recursos administrativos: Concepto. Clases. Objeto. Fin de la vía administrativa. Interposición. Suspensión de la ejecución. Audiencia del interesado. Resolución. Recurso de alzada: Objeto. Interposición. Plazos. Recurso de reposición: Objeto e interposición. Plazos. Recurso de revisión: Objeto y plazos de interposición. Resolución y plazos.

Tema 7.- La Ley 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público: Disposiciones generales. Los órganos de las Administraciones Públicas: la competencia de los órganos administrativos. Abstención y recusación.

Tema 8.- La Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas: estructura y contenido. Disposiciones generales: objeto y ámbito de aplicación. Los interesados en el procedimiento.

Tema 9.- Hacienda Pública: Los ingresos públicos: Situación de la teoría del Ingreso Público. Concepto. Clasificación. Elementos de la relación tributaria. Los impuestos: Concepto. Características. Clases. Las Tasas Fiscales: Concepto. Características. Las Tasas en el derecho positivo. La Ley General Tributaria: Objetivos y estructura. Características. Principios informadores. Los derechos Generales de los contribuyentes. Derechos y Garantía propios de los procedimientos de Inspección, Recaudación y Sancionador.

Tema 10.- El municipio: Evolución. Concepto. Elementos esenciales. Denominación y cambio de nombre de los municipios. El término municipal: Concepto. Caracteres. Alteración de términos municipales. La población: Concepto. Derechos y deberes de los vecinos. El empadronamiento. Padrón de españoles residentes en el extranjero.

Tema 11.- Organización Municipal: Organización de los municipios de régimen ordinario: La Alcaldía, el Pleno, la Junta de Gobierno. Otros órganos de gobierno municipales. Funcionamiento de los órganos colegiados locales: Convocatoria y orden del día. Régimen de sesiones y acuerdos. Votaciones. Actas y certificaciones de acuerdos. Competencias de los municipios de régimen ordinario: Concepto y clases. Competencias propias: servicios mínimos obligatorios; servicios coordinados por la Diputación; coste efectivo de los servicios. Competencias delegadas. Funcionamiento en Concejo abierto.

Tema 12.- Ordenanzas y Reglamentos de las Entidades Locales: Concepto y diferenciaciones. Evolución histórica. Clases. Procedimiento de elaboración y aprobación: Procedimiento para las generales o no específicas. Procedimiento en las específicas. Infracción de las Ordenanzas locales. Los bandos municipales: Naturaleza jurídica. Clases. Procedimiento. Otras resoluciones de la Alcaldía.

Tema 13.- La función pública local (I). El personal al servicio de la Administración Local: Clases de personal y régimen jurídico. El ingreso en la función pública local. La carrera administrativa. La provisión y remoción de puestos de trabajo y la promoción interna. La Oferta de Empleo Público y las relaciones de puestos de trabajo. Adquisición y pérdida de la relación de servicio. Las situaciones administrativas.

Tema 14.- La función pública local (II): Derechos y deberes de los funcionarios locales. Sistema retributivo. Incompatibilidades. Régimen disciplinario. La Seguridad Social de los funcionarios de la Administración Local.

Materias específicas

Tema 1.- Ley de Prevención de Riesgos Laborales: Objeto y ámbito de aplicación. Nociones básicas de seguridad e higiene en el trabajo. Derechos y obligaciones. Consulta y participación de los trabajadores. Organización de la prevención. Gestión de la actividad preventiva.

Tema 2.- La Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. Publicidad activa. El derecho de acceso a la información pública. Buen Gobierno. El Consejo de Transparencia y buen gobierno.

Tema 3.- Los Presupuestos Locales: Concepto. Principio de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad financiera. Contenido del Presupuesto general. Anexos del Presupuesto General. Estructura presupuestaria. Formación y aprobación. Entrada en vigor. Ejercicio presupuestario. Liquidación. Las Modificaciones presupuestarias.

Tema 4.- El documento administrativo: Concepto y requisitos. Validez y eficacia de las copias realizadas por las Administraciones Públicas. El Registro Electrónico General: Concepto de Registro administrativo. Soporte informático. Registro electrónico general. Régimen transitorio. La Presentación de Instancias y Documentos en las Oficinas Públicas: Presentación de documentos. Régimen Transitorio. Comunicaciones y notificaciones: Comunicaciones emitidas por la entidad local. Derechos de las personas en su comunicación con las Administraciones públicas. Comparecencia de las personas. Notificación.

Tema 5.- El archivo: Concepto. Clases de Archivo y Funcionamiento: Archivos históricos. Archivos administrativos. Funcionamiento. El archivo electrónico único. Principales criterios de ordenación. Especial referencia al Archivo de Gestión: Caracteres. Organización. El derecho de los ciudadanos a la información pública, archivos y registros:

principio general de publicidad activa. Límites al derecho de acceso a la información pública. Protección de datos personales. Procedimiento. Formalización del acceso.

Tema 6.- La Atención al público: Acogida e información. Relaciones entre las Administraciones públicas y los ciudadanos. Funciones y proceso de atención al público. Medidas para la atención al público. Los Servicios de Información y Reclamación Administrativa: Información administrativa y atención al ciudadano (relación descendente). Iniciativas y Sugerencias, Reclamaciones y Quejas (relación ascendente). Regulación específica en la esfera local. Las Cartas de Servicios: Concepto. Estructura y contenido.

Tema 7.- La Comunicación en la Administración: Ideas Generales. Formas de comunicación: Ideas Generales. Los sistemas de información y sus canales de difusión. Comunicación oral; perfil del informador público y técnicas de comunicación. Atención telefónica en el ámbito de la información ciudadana. El uso correcto del lenguaje administrativo: Introducción al lenguaje administrativo. La democratización del lenguaje administrativo. El proceso de modernización del lenguaje en España. Uso correcto del lenguaje administrativo. El expediente administrativo.

Tema 8.- Los Contratos del Sector Público: Elementos, Tipos contractuales, Clasificación y Régimen Jurídico. La selección del contratista: Procedimientos de adjudicación. Selección del adjudicatario. Perfeccionamiento y formalización. Invalidez de los contratos: Causas de invalidez. Efectos de la declaración de nulidad. Supuestos especiales de nulidad contractual. Extinción de los contratos. Cumplimiento y resolución.

Tema 9.- Ofimática. Procesadores de texto: Editores de texto. Sistema de autoedición y maquetación. Procesadores de texto. Hojas de cálculo. Bases de datos. Integración ofimática. Futuro de las aplicaciones ofimáticas.

Tema 10.- La administración electrónica o “e-Administración”: concepto, características y régimen jurídico. La firma electrónica y el certificado digital.

Tema 11.- Las Ordenanzas municipales vigentes del Ayuntamiento de Mazarrón.

ÍNDICE:

INTRODUCCIÓN:.....	3
ÍNDICE:	6
TEMA 1.- LEY DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES: OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN. NOCIONES BÁSICAS DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO. DERECHOS Y OBLIGACIONES. CONSULTA Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES. ORGANIZACIÓN DE LA PREVENCIÓN. GESTIÓN DE LA ACTIVIDAD PREVENTIVA.....	7
TEMA 2.- LA LEY 19/2013, DE 9 DE DICIEMBRE, DE TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y BUEN GOBIERNO. PUBLICIDAD ACTIVA. EL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. BUEN GOBIERNO. EL CONSEJO DE TRANSPARENCIA Y BUEN GOBIERNO.....	76
TEMA 3.- LOS PRESUPUESTOS LOCALES: CONCEPTO. PRINCIPIO DE ESTABILIDAD PRESUPUESTARIA Y SOSTENIBILIDAD FINANCIERA. CONTENIDO DEL PRESUPUESTO GENERAL. ANEXOS DEL PRESUPUESTO GENERAL. ESTRUCTURA PRESUPUESTARIA. FORMACIÓN Y APROBACIÓN. ENTRADA EN VIGOR. EJERCICIO PRESUPUESTARIO. LIQUIDACIÓN. LAS MODIFICACIONES PRESUPUESTARIAS.	102
TEMA 4.- EL DOCUMENTO ADMINISTRATIVO: CONCEPTO Y REQUISITOS. VALIDEZ Y EFICACIA DE LAS COPIAS REALIZADAS POR LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS. EL REGISTRO ELECTRÓNICO GENERAL: CONCEPTO DE REGISTRO ADMINISTRATIVO. SOPORTE INFORMÁTICO. REGISTRO ELECTRÓNICO GENERAL. RÉGIMEN TRANSITORIO. LA PRESENTACIÓN DE INSTANCIAS Y DOCUMENTOS EN LAS OFICINAS PÚBLICAS: PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS. RÉGIMEN TRANSITORIO. COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES: COMUNICACIONES EMITIDAS POR LA ENTIDAD LOCAL. DERECHOS DE LAS PERSONAS EN SU COMUNICACIÓN CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS. COMPARECENCIA DE LAS PERSONAS. NOTIFICACIÓN.....	227
TEMA 5.- EL ARCHIVO: CONCEPTO. CLASES DE ARCHIVO Y FUNCIONAMIENTO: ARCHIVOS HISTÓRICOS. ARCHIVOS ADMINISTRATIVOS. FUNCIONAMIENTO. EL ARCHIVO ELECTRÓNICO ÚNICO. PRINCIPALES CRITERIOS DE ORDENACIÓN. ESPECIAL REFERENCIA AL ARCHIVO DE GESTIÓN: CARACTERES. ORGANIZACIÓN. EL DERECHO DE LOS CIUDADANOS A LA INFORMACIÓN PÚBLICA, ARCHIVOS Y REGISTROS: PRINCIPIO GENERAL DE PUBLICIDAD ACTIVA. LÍMITES AL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES. PROCEDIMIENTO. FORMALIZACIÓN DEL ACCESO.	251
TEMA 6.- LA ATENCIÓN AL PÚBLICO: ACOGIDA E INFORMACIÓN. RELACIONES ENTRE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y LOS CIUDADANOS. FUNCIONES Y PROCESO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO. MEDIDAS PARA LA ATENCIÓN AL PÚBLICO. LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y RECLAMACIÓN ADMINISTRATIVA: INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (RELACIÓN DESCENDENTE). INICIATIVAS Y SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y QUEJAS (RELACIÓN ASCENDENTE). REGULACIÓN ESPECÍFICA EN LA ESFERA LOCAL. LAS CARTAS DE SERVICIOS: CONCEPTO. ESTRUCTURA Y CONTENIDO.....	280
LAS CARTAS DE SERVICIOS: CONCEPTO. ESTRUCTURA Y CONTENIDO:.....	344
TEMA 7.- LA COMUNICACIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN: IDEAS GENERALES. FORMAS DE COMUNICACIÓN: IDEAS GENERALES. LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y SUS CANALES DE DIFUSIÓN. COMUNICACIÓN ORAL; PERFIL DEL INFORMADOR PÚBLICO Y TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN. ATENCIÓN TELEFÓNICA EN EL ÁMBITO DE LA INFORMACIÓN CIUDADANA. EL USO CORRECTO DEL LENGUAJE ADMINISTRATIVO: INTRODUCCIÓN AL LENGUAJE ADMINISTRATIVO. LA DEMOCRATIZACIÓN DEL LENGUAJE ADMINISTRATIVO. EL PROCESO DE MODERNIZACIÓN DEL LENGUAJE EN ESPAÑA. USO CORRECTO DEL LENGUAJE ADMINISTRATIVO. EL EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO.	355

Materias específicas

Tema 1.- Ley de Prevención de Riesgos Laborales: Objeto y ámbito de aplicación. Nociones básicas de seguridad e higiene en el trabajo. Derechos y obligaciones. Consulta y participación de los trabajadores. Organización de la prevención. Gestión de la actividad preventiva.

Introducción

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL), aprobada mediante la **Ley 31/1995, de 8 de noviembre**, tiene como objetivo garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores en el desarrollo de su actividad laboral. Establece los derechos y obligaciones de empresarios y trabajadores, así como los principios generales para la organización de la prevención de riesgos en las empresas. Su aplicación es fundamental para reducir la siniestralidad laboral y mejorar las condiciones de trabajo.

1. Objeto y ámbito de aplicación

El objeto principal de la LPRL es **promover la seguridad y la salud de los trabajadores** mediante la prevención de riesgos laborales, estableciendo un marco normativo que obliga a las empresas a evaluar y gestionar los riesgos inherentes a sus actividades.

Su ámbito de aplicación abarca:

- **Todas las empresas y trabajadores por cuenta ajena** en España, tanto en el sector público como en el privado.
- **Trabajadores autónomos**, cuando colaboren con empresas en determinados trabajos.
- **Personal de administraciones públicas**, salvo excepciones específicas reguladas en normativas propias.
- **Exclusiones:** No se aplica en actividades reguladas por normativas específicas, como las Fuerzas Armadas y las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

2. Nociones básicas de seguridad e higiene en el trabajo

CONCEPTOS BASICOS SOBRE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO:

Según la Constitución Española establece en el Capítulo 3º del Título I, los principios rectores de la política social y económica, señalando, en el artículo 40.2, que "...los poderes públicos (...) velarán por la seguridad e higiene en el trabajo...".

Para ello se establecen las disposiciones específicas en materia de seguridad y salud en el trabajo, tanto en el Estatuto de los Trabajadores como en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales y reglamentación remanente.

De la Ley de Prevención de Riesgos Laborales se han de resaltar tres aspectos fundamentales:

- a) La obligación explícita e inequívoca del deber de prevenir.
- b) De la obligación de todas las empresas, independientemente de su tamaño, actividad, número de trabajadores, etc... del deber de hacer prevención.
- c) De la existencia de responsabilidades administrativas (RDL 5/2000, LISOS), del orden de lo social (art. 96.2 de la Ley 36/2011), civiles y penales (art. 314 y 316 de la LCP) en caso de incumplimiento de dicha obligación.

Tema 2.- La Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. Publicidad activa. El derecho de acceso a la información pública. Buen Gobierno. El Consejo de Transparencia y buen gobierno.

La Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

La Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, tiene por objeto ampliar y reforzar la transparencia de la actividad pública, regular y garantizar el derecho de acceso a la información relativa a aquella actividad y establecer las obligaciones de buen gobierno que deben cumplir los responsables públicos.

La Ley se aplica a todas las Administraciones públicas y a todo el sector público estatal, así como a otras instituciones, como son la Casa de Su Majestad el Rey, el Consejo General del Poder Judicial, el Tribunal Constitucional, el Congreso de los Diputados, el Senado, el Banco de España, el Defensor del Pueblo, el Tribunal de Cuentas, el Consejo Económico y Social y las instituciones autonómicas análogas, en relación con las actividades sujetas a Derecho Administrativo.

La estructura de la Ley 19/2013 de 9 de diciembre de transparencia, acceso a la información pública y Buen Gobierno, es la siguientes:

Preámbulo

Título preliminar.

- ✓ Artículo 1. Objeto.

Título I. Transparencia de la actividad pública.

Capítulo I. Ámbito subjetivo de aplicación.

- ✓ Artículo 2. Ámbito subjetivo de aplicación.
- ✓ Artículo 3. Otros sujetos obligados.
- ✓ Artículo 4. Obligación de suministrar información.

Capítulo II. Publicidad activa.

- ✓ Artículo 5. Principios generales.
- ✓ Artículo 6. Información institucional, organizativa y de planificación.
- ✓ Artículo 7. Información de relevancia jurídica.
- ✓ Artículo 8. Información económica, presupuestaria y estadística.
- ✓ Artículo 9. Control.
- ✓ Artículo 10. Portal de la Transparencia.
- ✓ Artículo 11. Principios técnicos.
- ✓

Tema 3.- Los Presupuestos Locales: Concepto. Principio de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad financiera. Contenido del Presupuesto general. Anexos del Presupuesto General. Estructura presupuestaria. Formación y aprobación. Entrada en vigor. Ejercicio presupuestario. Liquidación. Las Modificaciones presupuestarias.

EL PRESUPUESTO DE LAS ENTIDADES LOCALES

Para poder empezar a hablar de presupuestos públicos, debemos ver las normativas que regulan este sector. Si colocamos las normativas que participan en los presupuestos locales, por orden jerárquico tendríamos las siguientes:



→ **Primero está La Ley es la 47/2003, de 26 de Noviembre, General Presupuestaria.**

Al observar la estructura y leer el preámbulo de esta ley, obtenemos la información completa y necesaria sobre los presupuestos públicos. En su título I es donde se nos indica a qué organismos es aplicable esta ley de presupuestos, el régimen jurídico, el régimen tributario y los derechos y obligación de la Hacienda Pública.

En el Título II es cuando empezamos a saber exactamente que es un presupuesto. En el artículo 32 de esta ley encontramos el concepto de presupuesto donde dice que los Presupuestos Generales del Estado constituyen *“la expresión cifrada, conjunta y sistemática de los derechos y obligaciones a liquidar durante el ejercicio por cada uno de los órganos y entidades que formen parte del sector público estatal”*.

A lo largo de los demás artículos del título II estudiaremos los principios presupuestarios, el contenido y elaboración, la estructura presupuestaria, los créditos y sus modificaciones y la gestión del presupuesto tanto del estado de gastos como el de ingresos.

→ En segundo lugar en la pirámide normativa tenemos el **Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales.** La Ley Reguladora de las Haciendas Locales es la 39/1988, de 28 de diciembre, reguladora de las Haciendas Locales, y en el R.D. 2/2004, se hacen unas modificaciones de texto de la ley 39/1988, por lo que si estudiamos el Real Decreto 2/2004, es la nueva versión de la Ley 39/1988. Concretamente en su Título VI denominado Presupuesto y gastos público, es donde realmente se debe de estudiar todo lo relacionado con los presupuestos de las entidades locales.

Tema 4.- El documento administrativo: Concepto y requisitos. Validez y eficacia de las copias realizadas por las Administraciones Públicas. El Registro Electrónico General: Concepto de Registro administrativo. Soporte informático. Registro electrónico general. Régimen transitorio. La Presentación de Instancias y Documentos en las Oficinas Públicas: Presentación de documentos. Régimen Transitorio. Comunicaciones y notificaciones: Comunicaciones emitidas por la entidad local. Derechos de las personas en su comunicación con las Administraciones públicas. Comparecencia de las personas. Notificación.

MANUAL DE DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

CONCEPTO DE DOCUMENTO:

Por documento se entiende «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». «Un documento de archivo es el testimonio material de un hecho o acto elaborado de acuerdo con unas características de tipo material y formal», que puede ser utilizado como prueba o consulta.

El fondo documental en un Archivo constituye un todo unitario que atraviesa diversas etapas, establecidas en función del ciclo de vida de los documentos.

TEORÍA DE LAS TRES EDADES DE LOS DOCUMENTOS

En los años treinta tras el establecimiento del Archivo Nacional de Estados Unidos (1934) se hace referencia por primera vez al Ciclo vital de los documentos y a partir de los años 50 comienza a tener más difusión.

Según Antonia Heredia el historiador “Wyffels en 1972, planteó la teoría de las tres edades de los documentos, que daría lugar a diferentes categorías de archivos. Dicha teoría está en relación con la idea y realidad de que los documentos no son algo muerto o inactivo, sino que tienen una vida propia” este ciclo vital contempla, a semejanza de cualquier otro, el nacimiento (creación), crecimiento (mantenimiento y uso) y decrecimiento y muerte (expurgo).

El objetivo de esta teoría fue garantizar la presencia del profesional y de los métodos que aplica, para que en cada una de las tres edades los documentos reciban el tratamiento adecuado.

La teoría de las tres edades analiza el ciclo de vida del documento en tres fases sucesivas:

Edad administrativa (primera edad, documentos corrientes): En esta primera edad los documentos se encuentran en fase de circulación y tramitación de los asuntos iniciados. Aquí la documentación forma parte de los archivos de gestión, es de uso frecuente y se encuentra bajo la responsabilidad y manejo directo de las unidades administrativas.

Edad intermedia: Los documentos ya han perdido prácticamente la utilidad por la que fueron creados. El documento o el expediente referente a un asunto debe conservarse, siendo objeto de consulta o de uso como antecedente, de manera poco frecuente. Es la fase de archivo intermedio, en el que el valor primario decrece en la misma proporción en que aumenta el valor secundario.

Edad histórica: El documento adquiere valor permanente, de manera que su uso será únicamente por su valor cultural o de investigación. Su conservación será definitiva, en condiciones que garanticen su integridad y transmisión a generaciones futuras.

Tema 5.- El archivo: Concepto. Clases de Archivo y Funcionamiento: Archivos históricos. Archivos administrativos. Funcionamiento. El archivo electrónico único. Principales criterios de ordenación. Especial referencia al Archivo de Gestión: Caracteres. Organización. El derecho de los ciudadanos a la información pública, archivos y registros: principio general de publicidad activa. Límites al derecho de acceso a la información pública. Protección de datos personales. Procedimiento. Formalización del acceso.

Si buscamos definiciones y conceptos sobre documento, registro y archivos, nos aparecen un sinfín de ellas. Para poder acogernos a la legislación vigente ya que estamos estudiando una oposición, vamos a rebuscar entre las leyes estatales para poder dar definición a estos tres conceptos y desarrollarlos.

En primer lugar tenemos el documento y el archivo, dichas definiciones las tenemos en el Real Decreto 1708/2011, de 18 de noviembre, por el que se establece el Sistema Español de Archivos y se regula el Sistema de Archivos de la Administración General del Estado y de sus Organismos Públicos y su régimen de acceso.

CAPÍTULO I Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación.

El objeto del presente Real Decreto es:

- a) Establecer el Sistema Español de Archivos, previsto en el artículo 66 de la Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español, formado por los archivos de la Administración General del Estado y el resto de archivos públicos y privados, vinculados al Sistema mediante los correspondientes instrumentos de cooperación.
- b) Regular el Sistema de Archivos de la Administración General del Estado como conjunto de todos los archivos de titularidad de la Administración General del Estado, así como de las entidades de Derecho Público vinculadas o dependientes de ella.
- c) Establecer el procedimiento común para el acceso a los documentos obrantes en el Sistema de Archivos de la Administración General del Estado.

Artículo 2. Definiciones.

1. A los efectos de este Real Decreto, y sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 59.1 de la Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español, y de la correspondiente legislación autonómica, se entiende por archivo:

- a) El conjunto orgánico de documentos, o la reunión de varios de ellos, producidos o reunidos por las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas
- b) Las entidades, que de acuerdo con las normas internacionales de descripción archivística, comprenden instituciones, personas y familias, que reúnen, conservan, organizan, describen y difunden los conjuntos orgánicos y las colecciones de documentos.

2. A los efectos de este Real Decreto se entiende por:

Tema 6.- La Atención al público: Acogida e información. Relaciones entre las Administraciones públicas y los ciudadanos. Funciones y proceso de atención al público. Medidas para la atención al público. Los Servicios de Información y Reclamación Administrativa: Información administrativa y atención al ciudadano (relación descendente). Iniciativas y Sugerencias, Reclamaciones y Quejas (relación ascendente). Regulación específica en la esfera local. Las Cartas de Servicios: Concepto. Estructura y contenido.

1.-INFORMACION Y ATENCION AL CIUDADANO Y A OTRO PERSONAL VISITANTE

Una de las funciones principales del personal auxiliar administrativo, subalterno, ordenanza, auxiliar de servicios, etc, son: Entradas, salidas, recepción y atención a las personas usuarias.

La función de información y atención al público, también es importante, debiendo recibir a las visitas con cortesía y diligencia. El personal subalterno o auxiliar, que se encarga del control de acceso, es la primera persona con la que se tiene contacto, por lo tanto, es la imagen de la Administración. La información transmitida del mensaje que se envíe a la ciudadanía va a depender de la imagen que capte la sociedad del servicio ofrecido. La ciudadanía demanda una información o servicio de calidad, con un trato amable y unas formas correctas, siempre que el tiempo lo permita. Aparte de una atención personal y correcta, hay que conseguir que el servicio requerido sea el adecuado. Una insatisfacción en la solución de las necesidades personales, puede generar una percepción negativa de la Administración. La información se puede definir como un conjunto de datos los cuales tienen un significado concreto y que sirven para resolver dudas y propósitos a quien recibe dicha información, es decir, cuando disponemos de muchos datos, estos los estructuraremos y los asociaremos a un objeto o producto de modo que adquieran un significado, de ahí se obtiene la INFORMACIÓN.

En la atención al ciudadano, también influyen la formación de impresiones, las cuales se entienden el proceso mediante el cual se infieren características psicológicas a partir de la conducta y atributos de la persona, y la organización de esas inferencias.

Las primeras impresiones, formadas con muy pocos elementos significativos, pueden ser muy importantes porque:

- * Suelen ser bastante duraderas y estables.
- * Pueden influir notablemente en el desarrollo de posteriores interacciones.

Entre los Procesos fundamentales implicados en la formación de la primera impresión destacan:

- Quien se forma esa primera impresión deduce los rasgos y emociones del otro.
- La formación de esa primera impresión permite definir las expectativas mutuas.
- La formación de una primera impresión implica la atribución de ciertas características a la personalidad del otro.

Factores que influyen en la percepción de personas:

- 1 Características físicas y sociales.
- 2 El modo en que se produce el primer contacto.
- 3 Factores asociados al perceptor.
- 4 Variables asociadas a la persona percibida.
- 5 Factores relativos al propio contenido de la percepción.

CAPÍTULO IV

Condiciones de accesibilidad en la prestación de servicios de atención

Artículo 14. Prestación de servicios de atención.

1. En la prestación de servicios verbales de atención al ciudadano a través de interlocución personal presencial o por medio del canal telefónico o análogo, se seguirán las especificaciones técnicas de accesibilidad a los que se refiere la disposición final segunda de este real decreto.
2. En la formación del personal de la Administración General del Estado encargado de la prestación de servicios de atención al ciudadano se atenderá especialmente al conocimiento de las distintas discapacidades y sus consecuencias en el desarrollo de los servicios de atención, en el trato e interacción con las personas con discapacidad y en el uso de medios auxiliares facilitadores de dicho trato.

Disposición transitoria única. Régimen transitorio de exigibilidad del cumplimiento de condiciones.

1. La Secretaría General para la Administración Pública, previa consulta con los Departamentos Ministeriales afectados, determinará las Oficinas de Atención al Ciudadano existentes a la entrada en vigor del presente real decreto, que deberán cumplir las condiciones previstas en su capítulo segundo con anterioridad al 4 de diciembre de 2012. A estos efectos, se establecerá un calendario de adaptación gradual de las Oficinas, que será objeto de actualización y seguimiento periódico.
2. Los documentos e impresos, la prestación de los servicios de atención y demás medios existentes con anterioridad a la entrada en vigor del presente real decreto deberán cumplir lo dispuesto en estas condiciones en el plazo de un año desde la entrada en vigor del presente real decreto.

LAS CARTAS DE SERVICIOS: CONCEPTO. ESTRUCTURA Y CONTENIDO:

REAL DECRETO 951/2005, DE 29 DE JULIO, POR EL QUE SE ESTABLECE EL MARCO GENERAL PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD EN LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO.

CAPÍTULO I Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto.

Este real decreto tiene por objeto establecer el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado y regular los aspectos básicos de los programas que lo integran, de acuerdo con los principios recogidos en el artículo 3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y en los artículos 3 y 4 de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado.

Artículo 2. Marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

El marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado está integrado por un conjunto de programas para mejorar la calidad de los servicios públicos, proporcionar a los poderes públicos información consolidada para la toma de decisiones al respecto y fomentar la transparencia mediante la información y difusión pública del nivel de calidad ofrecido a los ciudadanos.

Tema 7.- La Comunicación en la Administración: Ideas Generales. Formas de comunicación: Ideas Generales. Los sistemas de información y sus canales de difusión. Comunicación oral; perfil del informador público y técnicas de comunicación. Atención telefónica en el ámbito de la información ciudadana. El uso correcto del lenguaje administrativo: Introducción al lenguaje administrativo. La democratización del lenguaje administrativo. El proceso de modernización del lenguaje en España. Uso correcto del lenguaje administrativo. El expediente administrativo.

7.1.-La Comunicación en la Administración: Ideas Generales

La comunicación en la Administración Pública es un elemento esencial para garantizar la transparencia, eficiencia y eficacia en la relación entre los ciudadanos y las instituciones. Comprende tanto la transmisión de información interna entre los distintos órganos administrativos como la comunicación externa dirigida a los ciudadanos y otras entidades. La comunicación administrativa debe ser clara, accesible y ajustada a los principios de legalidad y publicidad.

7.2.-Formas de Comunicación: Ideas Generales

Las formas de comunicación en la Administración pueden clasificarse en:

- **Comunicación interna:** Se da entre las distintas unidades administrativas para la coordinación de actividades y toma de decisiones.
- **Comunicación externa:** Involucra la relación de la Administración con los ciudadanos, empresas y otras instituciones.
- **Comunicación formal:** Se realiza a través de documentos oficiales y procedimientos regulados por normativas.
- **Comunicación informal:** Incluye interacciones no protocolizadas entre funcionarios, ciudadanos y organismos.

EN EL TEMA ANTERIOR YA HEMOS VISTO TODAS LAS CLASES DE COMUNICACIÓN.

7.3.-Los Sistemas de Información y sus Canales de Difusión

Los sistemas de información permiten la gestión y transmisión eficiente de los datos en la Administración. Los canales de difusión incluyen:

- **Boletines oficiales:** Publicación de normativas, resoluciones y actos administrativos.
- **Webs institucionales y portales de transparencia:** Facilitan el acceso a la información pública.
- **Atención presencial, telefónica y telemática:** Canales para resolver consultas y realizar trámites.
- **Redes sociales y medios digitales:** Herramientas modernas de difusión y participación ciudadana.

Comunicación Oral: Perfil del Informador Público y Técnicas de Comunicación

El informador público debe poseer habilidades comunicativas que le permitan transmitir la información de manera clara, concisa y efectiva. Algunas técnicas clave incluyen:

- **Escucha activa:** Comprender las necesidades del interlocutor.