

- TEMARIO - oposiciones

tutemario

PARTE 2

ORGANIZACIÓN DE OFICINAS PÚBLICAS

CUERPO GENERAL
ADMINISTRATIVO



ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO

TEMAS:

4

ED. 2025

ENA

editorial

TEMARIO CUERPO ADMINISTRATIVO DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO

BLOQUE II: ORGANIZACIÓN DE OFICINAS PÚBLICAS

Ed. 2025

EDITORIAL ENA

ISBN: 979-13-990215-1-6

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 los 4 temas del Bloque II: Organización de oficinas públicas, solicitados para el estudio de las oposiciones convocadas por Resolución de la Secretaría de Estado de Política Territorial y Función Pública, por la que se convocan procesos selectivos para el ingreso, el acceso y para la estabilización de empleo temporal en cuerpos y escalas de la Administración General del Estado, y se encarga su realización a la Comisión Permanente de Selección.

El temario es el siguiente:

II. Organización de oficinas públicas

1. Atención al público. Atención de personas con discapacidad. Los servicios de información administrativa. Información general y particular al ciudadano. Iniciativas. Reclamaciones. Quejas. Peticiones.
2. Concepto de documento, registro y archivo. Funciones del registro y del archivo. Clases de archivo y criterios de ordenación.
3. Administración electrónica y servicios al ciudadano. Análisis de principales páginas web de carácter público. Servicios telemáticos. Oficinas integradas de atención al ciudadano. Ventanilla única empresarial. El Punto de Acceso General de la Administración General del Estado.
4. La protección de datos personales y su régimen Jurídico: principios, derechos, responsable y encargado del tratamiento, delegado y autoridades de protección de datos. Derechos digitales.

ÍNDICE:

INTRODUCCIÓN:	3
ÍNDICE:	4
1. ATENCIÓN AL PÚBLICO. ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD. LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA. INFORMACIÓN GENERAL Y PARTICULAR AL CIUDADANO. INICIATIVAS. RECLAMACIONES. QUEJAS. PETICIONES.	5
2. CONCEPTO DE DOCUMENTO, REGISTRO Y ARCHIVO. FUNCIONES DEL REGISTRO Y DEL ARCHIVO. CLASES DE ARCHIVO Y CRITERIOS DE ORDENACIÓN.....	57
3. ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y SERVICIOS AL CIUDADANO. ANÁLISIS DE PRINCIPALES PÁGINAS WEB DE CARÁCTER PÚBLICO. SERVICIOS TELEMÁTICOS. OFICINAS INTEGRADAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. VENTANILLA ÚNICA EMPRESARIAL. EL PUNTO DE ACCESO GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO.....	95
4. LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y SU RÉGIMEN JURÍDICO: PRINCIPIOS, DERECHOS, RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO, DELEGADO Y AUTORIDADES DE PROTECCIÓN DE DATOS. DERECHOS DIGITALES.....	308

II. Organización de oficinas públicas

1. Atención al público. Atención de personas con discapacidad. Los servicios de información administrativa. Información general y particular al ciudadano. Iniciativas. Reclamaciones. Quejas. Peticiones.

INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Y A OTRO PERSONAL VISITANTE

Las funciones principales del personal 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.

2. Concepto de documento, registro y archivo. Funciones del registro y del archivo. Clases de archivo y criterios de ordenación.

La documentación administrativa se puede definir como el documento por escrito en el que constan los datos que sirven de prueba o testimonio, y que proporcionan una información, de carácter oficial o legal. Su contenido puede consistir en textos escritos, fotografías, dibujos o películas, dependiendo también del soporte en el que estén hechos.

El concepto de documento administrativo es el soporte que contiene y en el que se registran los actos de la Administración pública. Según el "Manual de documentos administrativos": tienen la consideración de documento público administrativo los válidamente emitidos por los órganos de las Administraciones públicas.

Las funciones del documento administrativo son: constancia y comunicación.

La constancia como prueba de su existencia, ya sea en actos jurídicos, administrativos o solamente informativos. Y la comunicación ya que es el medio con él se comunican los ciudadanos con la Administración.

Características que clasifican los documentos administrativos y que determinan la condición administrativa del documento:

Emisión: un documento ES administrativo siempre que su emisor sea un órgano administrativo que actúa en el ejercicio de sus funciones y competencias

Efectos: el documento siempre produce efectos jurídicos o informativos frente a terceros o en la propia organización administrativa. Quedan fuera de la condición de documentos administrativos aquellos documentos como resúmenes, extractos, índices o anotaciones.

Validez: para que su emisión sea válida, el documento debe cumplir unos requisitos internos derivados del acto que contienen, como son la competencia para adoptarlos y su sometimiento al ordenamiento jurídico y en especial, al Derecho Administrativo.

Validez y nuevas tecnologías: la forma de formalizar el documento siempre ha sido en papel, pero desde hace unos años con la introducción de la tecnología, se han tenido que actualizar los requisitos de validez:

- **Autenticidad:** consiste en asegurar la identidad del órgano emisor y el acto dictado. Para ello se usa la firma electrónica (regulada por la Ley 59/2003 de 19 de diciembre).
- **Confidencialidad:** hay que adoptar medidas de seguridad para evitar que el contenido del documento pueda ser modificado o interceptado por personas ajenas, especialmente cuando lleva datos personales.
- **Integridad:** el medio utilizado no debe permitir la manipulación o alteración del acto administrativo al que hace referencia.
- **Disponibilidad y compatibilidad:** Los medios, soportes y aplicaciones informáticos utilizados por el emisor y el destinatario tiene que ser compatibles para facilitar el acceso a ellos.
- **Conservación de la información:** los medios, soportes y aplicaciones informáticos deben permitir la conservación de los documentos y su almacenamiento.

Según los participantes en la relación administrativa, los documentos administrativos se clasifican de la siguiente forma:

3. Administración electrónica y servicios al ciudadano. Análisis de principales páginas web de carácter público. Servicios telemáticos. Oficinas integradas de atención al ciudadano. Ventanilla única empresarial. El Punto de Acceso General de la Administración General del Estado.

La Administración electrónica:

Cuando hablamos de Administración Pública nos referimos siempre al conjunto de organismos que dispone el gobierno público para poder realizar sus funciones tanto administrativas como de gestión del Estado y el resto de entes públicos con personalidad jurídica propia. La principal función que tienen todas las administraciones públicas del estado es la de servir a los ciudadanos y poder atender todas sus necesidades, por lo que está claro que los servicios al ciudadano es la labor más importante. A lo largo de los años con la introducción en nuestras vidas de las nuevas tecnologías, la administración pública también ha tenido que modificar la forma de comunicarse con los ciudadanos y adaptándose a las nuevas eras digitales, pasando a utilizarse la Administración electrónica o como también es denominado la e-Administración.

Pequeña introducción al mundo de la tecnología:

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación, llamadas por su abreviación TIC, son una serie de herramientas e infraestructuras electrónicas que se usan para almacenar, tratar, recoger, difundir y transmitir datos e información y es lo que se utiliza para relacionarse los ciudadanos con cualquier administración pública hoy en día. Estas diferentes herramientas que forman las TIC se dividen en: servidores, redes y terminales.

Los servidores son los que almacenan la información y todos los datos relacionados con una empresa o como en este caso, con cualquier administración pública, los terminales serían entonces las herramientas que hacen que accedamos a dichos servidores para poder acceder a la información siempre que deseemos y por último estarían las redes que son utilizadas para conectar los servidores con los terminales.

Al unir los dos apartados anteriores: administración pública y TIC nos da como resultado la Administración Electrónica y los Servicios al Ciudadano. Para el Gobierno ofrecer a los ciudadanos la posibilidad de relacionarse con la administración a través de internet ha sido y es uno de los grandes objetivos del gobierno en la tarea de modernizar los servicios públicos.

Que el gobierno utilice las nuevas tecnologías tiene una serie de grandes ventajas, como son:

Disponibilidad: el acceso a internet es ilimitado de tiempo, estando disponible las 24 horas del día todos los días del año.

Rapidez: en el momento que un ciudadano presenta un documento telemáticamente, este llega al instante, abreviando los plazos de tiempo, los cuales antes eran muy costosos, ya que se realizaban en papel, el ciudadano tenía que presentar en el organismo al que se dirigiera y los funcionarios encargados, tenían que gestionar toda la documentación manualmente.

Confidencialidad: los ciudadanos para comunicarse con las administraciones públicas, deben disponer de un certificado electrónico (lo estudiaremos más adelante) que es personal e intransferible, con lo que se asegura la neutralidad.

Ahorro económico: todos los documentos generados anteriormente en papel, se eliminan, ahorrando gasto de papeles, tintas, etc.

4. La protección de datos personales y su régimen Jurídico: principios, derechos, responsable y encargado del tratamiento, delegado y autoridades de protección de datos. Derechos digitales.

La Agencia Española de Protección de Datos se regula por su normativa específica.

El marco normativo de la AEPD está constituido por las siguientes disposiciones:

- 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 (Reglamento general de protección de datos)
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Real Decreto 428/1993, de 26 de marzo, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia Española de Protección de Datos.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Régimen jurídico aplicable

La Agencia está sujeta al Derecho Administrativo tanto en el ejercicio de sus competencias como en su régimen patrimonial y de contratación.

El Régimen Jurídico aplicable a la AEPD es:

- Ejercicio de competencias: se rige por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE 02.10.205)
- Régimen patrimonial: resulta aplicable la Ley 33/2003, de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas (Disposición Adicional 5ª).
- Contratación: está sujeta a la Ley 9/2017, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (artículo 3.1.c).

→VEAMOS EL REGLAMENTO DE LA UE 2016/679: DEL ARTÍCULO 5 AL 31:

CAPÍTULO II Principios

Artículo 5 Principios relativos al tratamiento

1. Los datos personales serán:

a) tratados de manera lícita, leal y transparente en relación con el interesado («licitud, lealtad y transparencia»);

b) recogidos con fines determinados, explícitos y legítimos, y no serán tratados ulteriormente de manera incompatible con dichos fines; de acuerdo con el artículo 89, apartado 1, el tratamiento ulterior de los datos personales con fines de archivo en interés público, fines de investigación científica e histórica o fines estadísticos no se considerará incompatible con los fines iniciales («limitación de la finalidad»);

c) adecuados, pertinentes y limitados a lo necesario en relación con los fines para los que son tratados («minimización de datos»);