

- TEMARIO -

oposiciones

tutemario

2ª PARTE: TEMAS DEL 9 AL 15



AUXILIARES ADMINISTRATIVOS

AYUNTAMIENTO DE ALMERIA

TEMAS:

20

PLAZAS:

16

ED. 2025

ENA

editorial

TEMARIO OPOSICIONES AUXILIAR ADMINISTRATIVO C2

AYUNTAMIENTO DE ALMERIA

Ed. 2025

Editorial ENA

ISBN: 979-13-87829-37-7

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 20 temas solicitados para el estudio de la fase de oposición, de la convocatoria del Ayuntamiento de Almería para 16 plazas por turno libre de Auxiliar de Administración General, subgrupo C2, publicadas las bases en el BOP de Almería el 08/08/2025.

Los temas aquí desarrollados son los siguientes:

BLOQUE I: MATERIAS COMUNES

- 1.- La Constitución Española de 1978: Antecedentes. Características y estructura. Principios generales. Los derechos y deberes fundamentales de los españoles.
- 2.- La Administración Pública Española. Administración General del Estado. Administración de la Comunidad Autónoma. Administración Local.
- 3.- Las Comunidades Autónomas: Constitución y competencias. El Estatuto de Autonomía para Andalucía: estructura y disposiciones generales. Idea general sobre las competencias de la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- 4.- El Régimen Local Español. Principios constitucionales y regulación jurídica. Clases de Entidades Locales.
- 5.- El Municipio. Organización municipal y competencias. Régimen de organización de los municipios de gran población.
- 6.- Relaciones de las Entidades Locales con las restantes Administraciones territoriales. La autonomía local y el control de legalidad.
- 7.- Fuentes del Derecho Administrativo. La Ley. Clases de leyes. Disposiciones del Ejecutivo con rango de Ley. El Reglamento y otras disposiciones generales.
- 8.- Formas de acción administrativa en la esfera local.
- 9.- La Ley de las Haciendas Locales: principios inspiradores. Clasificación de los ingresos. Impuestos, tasas y contribuciones especiales. Precios públicos.
- 10.- El presupuesto de las entidades locales. Elaboración, aprobación. Ejecución presupuestaria. Control y fiscalización.

BLOQUE II: MATERIAS ESPECÍFICAS

- 11.- Procedimiento administrativo local. El Registro de documentos. Requisitos en la presentación de documentos.
- 12.- Los actos administrativos: concepto y clases. Motivación. Eficacia y validez de los actos. Notificación.
- 13.- Los recursos administrativos en el ámbito de las Entidades Locales. Concepto y clases. La revisión de oficio de los actos administrativos.
- 14.- Los órganos colegiados locales. Convocatoria y orden del día. Requisitos de constitución. Funcionamiento. Actas y certificados de acuerdos.
- 15.- La Administración al servicio del ciudadano. Atención al público. Acogida e información al ciudadano. Los servicios de información administrativa.
- 16.- La ofimática: el tratamiento de textos, bases de datos y hojas de cálculo.
- 17.- Organización del trabajo y el trabajo en equipo en la Administración.

18.- Los documentos administrativos: concepto. Funciones y características. Formación del expediente administrativo. Los archivos. Concepto. Características y funciones. Criterios de ordenación de los archivos vivos o de gestión.

19.- Técnicas de redacción, elaboración y presentación de los documentos. El lenguaje y estilo administrativo.

20.- Personal al servicio de las Entidades Locales. Los funcionarios públicos: clases. Selección. Situaciones administrativas. Derechos y deberes del personal al servicio de las Entidades Locales. Responsabilidad y régimen disciplinario.

INDICE:

INTRODUCCIÓN:	3
INDICE:	5
9.- LA LEY DE LAS HACIENDAS LOCALES: PRINCIPIOS INSPIRADORES. CLASIFICACIÓN DE LOS INGRESOS. IMPUESTOS, TASAS Y CONTRIBUCIONES ESPECIALES. PRECIOS PÚBLICOS.	6
10.- EL PRESUPUESTO DE LAS ENTIDADES LOCALES. ELABORACIÓN, APROBACIÓN. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA. CONTROL Y FISCALIZACIÓN.	86
11.- PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO LOCAL. EL REGISTRO DE DOCUMENTOS. REQUISITOS EN LA PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS.	215
12.- LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS: CONCEPTO Y CLASES. MOTIVACIÓN. EFICACIA Y VALIDEZ DE LOS ACTOS. NOTIFICACIÓN.	256
13.- LOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS EN EL ÁMBITO DE LAS ENTIDADES LOCALES. CONCEPTO Y CLASES. LA REVISIÓN DE OFICIO DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS.	271
14.- LOS ÓRGANOS COLEGIADOS LOCALES. CONVOCATORIA Y ORDEN DEL DÍA. REQUISITOS DE CONSTITUCIÓN. FUNCIONAMIENTO. ACTAS Y CERTIFICADOS DE ACUERDOS.	279
15.- LA ADMINISTRACIÓN AL SERVICIO DEL CIUDADANO. ATENCIÓN AL PÚBLICO. ACOGIDA E INFORMACIÓN AL CIUDADANO. LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA.	316

9.- La Ley de las Haciendas Locales: principios inspiradores. Clasificación de los ingresos. Impuestos, tasas y contribuciones especiales. Precios públicos.

La hacienda local constituye el conjunto de recursos financieros de los que disponen los ayuntamientos y demás entidades locales para poder cumplir con sus funciones y atender las necesidades de la ciudadanía. Sin ingresos suficientes y bien organizados, la administración local no podría garantizar la prestación de los servicios públicos ni desarrollar políticas de fomento y mejora en su territorio. La Ley de Haciendas Locales responde a esta necesidad, estableciendo los principios y normas que orientan la obtención y gestión de estos recursos.

Los principios inspiradores de la hacienda local giran en torno a la suficiencia financiera, la equidad, la autonomía y la solidaridad. Estos valores buscan asegurar que las entidades locales cuenten con medios económicos adecuados, que la carga tributaria se distribuya de forma justa entre los ciudadanos, que los municipios dispongan de margen de decisión en la gestión de sus recursos y que exista un equilibrio entre los territorios, evitando desigualdades excesivas.

En cuanto a la clasificación de los ingresos, estos se dividen en ordinarios y extraordinarios, dependiendo de su carácter permanente o eventual. Entre los ordinarios destacan los impuestos, tasas, contribuciones especiales y precios públicos, que representan la base de la financiación local. Los extraordinarios, en cambio, proceden de operaciones de crédito, enajenación de patrimonio u otras fuentes puntuales que complementan los recursos habituales.

Los impuestos constituyen una parte esencial de los ingresos municipales, ya que se aplican de manera obligatoria sin que exista una contraprestación directa. Algunos de los más relevantes son el Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI), el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica o el Impuesto sobre Actividades Económicas. Las tasas, por su parte, se exigen como contraprestación por el uso de un servicio público o por la realización de una actividad administrativa que beneficia al ciudadano, como la expedición de documentos o la recogida de basuras.

Las contribuciones especiales aparecen cuando el municipio realiza una obra o establece un servicio que aumenta el valor de determinados bienes inmuebles, de modo que los beneficiados deben aportar parte del coste. Por último, los precios públicos se diferencian de las tasas en que no son obligatorios, sino que el ciudadano paga voluntariamente por la utilización de un servicio o actividad, como ocurre con los cursos culturales, actividades deportivas o servicios recreativos municipales.

En concreto, la hacienda local garantiza la viabilidad económica de los municipios y, con ello, la posibilidad de mejorar la calidad de vida de los vecinos. Para el auxiliar administrativo es fundamental conocer este entramado de recursos, pues su gestión constituye una de las tareas habituales en los ayuntamientos y exige un conocimiento preciso tanto de su clasificación como de su aplicación práctica.

La normativa más relevante en materia de Haciendas Locales se contiene en las siguientes normas:

- Constitución española de 1978. Artículos 133, 138, 139, 142 y 158.
- Ley 7/ 1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del régimen local
- 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
- Real Decreto Legislativo 1091/ 1988, de 23 de septiembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General Presupuestaria
- Ley 47/2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria

10.- El presupuesto de las entidades locales. Elaboración, aprobación. Ejecución presupuestaria. Control y fiscalización.

El presupuesto de las entidades locales es la herramienta básica de planificación económica y financiera que permite a los ayuntamientos y demás administraciones locales organizar sus ingresos y gastos a lo largo de un ejercicio. No se trata únicamente de un documento contable, sino de un instrumento de gestión que refleja las prioridades políticas y sociales de la corporación, ya que en él se concretan los recursos disponibles y el destino que se dará a los mismos. A través del presupuesto se garantiza que la administración local pueda cumplir con eficacia sus funciones de servicio público, fomentando la transparencia y la responsabilidad en el manejo de los fondos públicos.

La elaboración del presupuesto es un proceso técnico y político que implica la participación de distintos órganos municipales. En esta fase se prevén los ingresos que se espera obtener —impuestos, tasas, transferencias u otras fuentes— y se planifican los gastos destinados a cubrir las necesidades colectivas, desde los servicios básicos hasta las inversiones en infraestructuras o programas de desarrollo. Se trata de un trabajo de equilibrio entre recursos limitados y demandas sociales crecientes.

Una vez elaborado, el presupuesto pasa a la fase de aprobación, que corresponde al pleno de la corporación local. Este trámite asegura la participación democrática, ya que los representantes de los ciudadanos debaten y deciden sobre la distribución de los recursos municipales. Además, la aprobación del presupuesto conlleva un control político de la gestión, pues se confrontan diferentes visiones sobre cómo deben administrarse los fondos públicos.

La ejecución presupuestaria es el momento en el que las previsiones plasmadas en el documento se transforman en realidad. Aquí se materializan los ingresos mediante la recaudación y se realizan los pagos para financiar los servicios, actividades y obras previstos. La correcta ejecución exige una gestión eficiente y responsable, que garantice tanto el cumplimiento de los objetivos marcados como el respeto a las limitaciones legales y financieras.

Por último, el presupuesto está sometido a un sistema de control y fiscalización que asegura la legalidad, la eficiencia y la transparencia en su aplicación. Este control puede ser interno, a través de la intervención municipal, o externo, mediante organismos especializados que revisan la gestión económica de las entidades locales. De esta manera se protege el interés público y se fortalece la confianza de los ciudadanos en sus instituciones.

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:



BLOQUE II: MATERIAS ESPECÍFICAS

11.- Procedimiento administrativo local. El Registro de documentos. Requisitos en la presentación de documentos.

El procedimiento administrativo local es el cauce formal a través del cual las entidades locales ejercen sus competencias y adoptan decisiones con efectos jurídicos. Se configura como una sucesión ordenada de trámites que garantizan la legalidad, la eficacia y la protección de los derechos de los ciudadanos, aplicándose de manera supletoria las normas generales del procedimiento administrativo común y con las particularidades derivadas de la organización y funcionamiento propios de la Administración Local.

Dentro de este procedimiento, el registro de documentos desempeña una función esencial, al constituir la puerta de entrada de las solicitudes, escritos y comunicaciones que los ciudadanos dirigen a los Ayuntamientos, Diputaciones y demás entidades locales. Su correcta llevanza asegura la constancia formal de la presentación, la identificación del interesado y la fecha de entrada, garantizando la transparencia y la seguridad jurídica en la tramitación de los expedientes.

La presentación de documentos en el ámbito local debe cumplir determinados requisitos, como la identificación del remitente, la claridad de la petición y la aportación de la documentación necesaria. Estos requisitos aseguran que los procedimientos puedan iniciarse y tramitarse adecuadamente, evitando dilaciones o incidencias que perjudiquen los derechos de los ciudadanos o el normal funcionamiento de la Administración.

En conjunto, el procedimiento administrativo local, el registro de documentos y los requisitos de presentación conforman la base técnica y jurídica que permite a las entidades locales actuar de manera ordenada, eficiente y sometida al principio de legalidad, garantizando la correcta relación entre la Administración más cercana y los ciudadanos a los que sirve.

Para el estudio de este tema comenzaremos viendo la estructura del Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales.

ESTRUCTURA:

TÍTULO PRELIMINAR: Disposiciones Generales Artículos del 1 al 5	TÍTULO I: Estatuto de los miembros de las Corporaciones Locales. Capítulo I: Adquisición, suspensión y pérdida de la condición de miembro de la Corporación. Derechos y Deberes. Artículos del 6 al 22. Capítulo II: Grupos Políticos. Artículos del 23 al 29. Capítulo III: Registro de intereses. Artículos del 30 al 32. Capítulo IV: Tratamientos honoríficos. Artículos 33 y 34.
---	---

12.- Los actos administrativos: concepto y clases. Motivación. Eficacia y validez de los actos. Notificación.

El acto administrativo es la forma más característica de actuación de la Administración Pública y constituye el instrumento mediante el cual los poderes públicos manifiestan su voluntad para producir efectos jurídicos frente a los ciudadanos. A través de los actos administrativos, la Administración concreta en casos particulares lo que disponen las leyes, adoptando decisiones que pueden reconocer derechos, imponer obligaciones o resolver conflictos.

Su estudio resulta esencial porque en la práctica diaria de las oficinas municipales, autonómicas o estatales, gran parte de la actividad se traduce en la tramitación y gestión de actos administrativos: concesión de licencias, imposición de sanciones, otorgamiento de ayudas, aprobación de padrones o resoluciones de procedimientos.

Los actos administrativos pueden clasificarse en distintos tipos según su contenido, efectos o destinatarios. Además, para que sean plenamente válidos deben reunir determinados requisitos de competencia, objeto, causa, forma y finalidad. La motivación de los actos constituye una garantía para los ciudadanos, ya que obliga a la Administración a justificar las razones de su decisión, permitiendo así su control y evitando la arbitrariedad.

En cuanto a su eficacia, los actos administrativos despliegan efectos desde el momento en que se dictan y notifican, siempre que sean válidos, mientras que la validez está ligada al cumplimiento de los requisitos legales que los sustentan. La notificación, por su parte, asegura que los interesados tengan conocimiento de la decisión administrativa y puedan, en su caso, ejercer los recursos previstos en defensa de sus derechos.

En conjunto, el estudio del acto administrativo, sus clases, requisitos, eficacia, validez y notificación constituye un bloque central del Derecho Administrativo y un conocimiento imprescindible para quienes aspiran a desempeñar funciones de auxiliar administrativo, dado que su labor está estrechamente vinculada con la preparación, gestión y tramitación de estos actos en la vida diaria de la Administración.

1.- CONCEPTO DE ACTO ADMINISTRATIVO

En un concepto amplio se podría entender por acto administrativo todo acto jurídico dictado por la Administración y sometido a derecho a Derecho Administrativo. De esta forma quedarían excluidos del concepto de acto administrativo la actuación no jurídica (actos materiales), los actos de los administrados y los actos jurídicos de la Administración que no están sujetos al derecho administrativo.

Sin embargo este concepto amplio ha sido desestimado por la doctrina y la legislación a favor de un concepto más estricto. En este concepto el acto administrativo se define como cualquier declaración de voluntad, deseo, conocimiento o juicio, realizada por una Administración Pública en virtud de una potestad administrativa, distinta de la potestad reglamentaria y controlable por Juzgados y Tribunales.

Por tanto, podemos decir que un acto administrativo es: "Aquella declaración unilateral, no normativa de la Administración, sometida al Derecho Administrativo". En esta definición más estricta quedan excluidos del concepto los reglamentos, los contratos administrativos y la actividad coactiva de la administración.

Analizando la definición, podemos decir:

- En contra de la teoría clásica, se entiende que el acto administrativo es algo más que una declaración de voluntad, siendo también la manifestación de un deseo o la emisión de un juicio.

13.- Los recursos administrativos en el ámbito de las Entidades Locales. Concepto y clases.

La revisión de oficio de los actos administrativos.

El principio de sometimiento de la Administración a la Ley y al Derecho implica que los actos administrativos dictados por las Entidades Locales deben ajustarse siempre al ordenamiento jurídico. Sin embargo, en la práctica, pueden producirse errores de hecho o de derecho que afecten a la validez de esos actos. Para corregirlos y garantizar la protección de los derechos de los ciudadanos, el ordenamiento prevé distintos mecanismos de control y revisión.

Entre ellos, los recursos administrativos constituyen la primera vía que tienen los interesados para impugnar actos que consideran ilegales o lesivos para sus intereses. Se interponen ante la propia Administración autora del acto o ante su órgano superior, permitiendo revisar la decisión sin necesidad de acudir inicialmente a los tribunales. Su regulación persigue, por tanto, agilizar la resolución de conflictos, dotar de eficacia a la actividad administrativa y garantizar la defensa de los ciudadanos.

Los recursos administrativos se clasifican en distintas modalidades, como el recurso de alzada, el recurso potestativo de reposición y el recurso extraordinario de revisión, cada uno con sus requisitos, plazos y efectos. En el ámbito de las entidades locales, adquiere especial importancia el recurso de reposición, que permite revisar actos de órganos como el Pleno o el Alcalde, dado que en muchos casos no existe un órgano jerárquico superior en la estructura local.

Junto a los recursos administrativos, el ordenamiento prevé la revisión de oficio como mecanismo extraordinario que faculta a la propia Administración para declarar la nulidad de pleno derecho de sus actos cuando incurren en vicios graves, aunque hayan adquirido firmeza. Se trata de un instrumento que combina el respeto a la legalidad con la necesidad de garantizar la estabilidad de las relaciones jurídicas, por lo que está sujeto a límites y a la intervención de órganos consultivos.

En definitiva, el estudio de los recursos administrativos y de la revisión de oficio en el ámbito local resulta fundamental para comprender cómo se controla la legalidad de los actos administrativos, asegurando tanto la eficacia de la actuación pública como la defensa de los derechos de los ciudadanos frente a posibles actuaciones arbitrarias o erróneas de las entidades locales.

A continuación veremos el Título V de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

TÍTULO V: De la revisión de los actos en vía administrativa

CAPÍTULO I: Revisión de oficio

Artículo 106. Revisión de disposiciones y actos nulos.

1. Las Administraciones Públicas, en cualquier momento, por iniciativa propia o a solicitud de interesado, y previo dictamen favorable del Consejo de Estado u órgano consultivo equivalente de la Comunidad Autónoma, si lo hubiere, declararán de oficio la nulidad de los actos administrativos que hayan puesto fin a la vía administrativa o que no hayan sido recurridos en plazo, en los supuestos previstos en el artículo 47.1.

2. Asimismo, en cualquier momento, las Administraciones Públicas de oficio, y previo dictamen favorable del Consejo de Estado u órgano consultivo equivalente de la Comunidad Autónoma si lo hubiere, podrán declarar la nulidad de las disposiciones administrativas en los supuestos previstos en el artículo 47.2.

14.- Los órganos colegiados locales. Convocatoria y orden del día. Requisitos de constitución. Funcionamiento. Actas y certificados de acuerdos.

Los órganos colegiados locales constituyen la base de la vida democrática en el ámbito municipal y provincial, ya que en ellos se adoptan las decisiones más relevantes que afectan a la organización y funcionamiento de las entidades locales. El ejemplo más representativo es el Pleno del Ayuntamiento, en el que se expresa la voluntad política de la corporación a través del debate y la votación de sus miembros. También en las Diputaciones Provinciales y en otros entes locales existen órganos colegiados con funciones decisorias, de control o de asesoramiento.

El régimen jurídico de los órganos colegiados locales está regulado por normas que garantizan la transparencia, la participación de los miembros y la validez de los acuerdos. Para que sus sesiones se desarrollen de forma ordenada, se establecen reglas relativas a la convocatoria y la elaboración del orden del día, que aseguran que los asuntos sean conocidos previamente y se discutan con las debidas garantías.

Asimismo, existen requisitos de constitución —como el quórum necesario para que el órgano pueda deliberar y adoptar acuerdos— y normas de funcionamiento que fijan cómo se celebran las sesiones, cómo intervienen los miembros y cómo se realizan las votaciones. Todo ello contribuye a que las decisiones colegiadas sean expresión válida y legítima de la voluntad de la corporación.

Finalmente, el resultado de cada sesión se plasma en el acta, documento que refleja de forma fidedigna lo ocurrido en la reunión y los acuerdos alcanzados. Los certificados de acuerdos, expedidos habitualmente por el Secretario de la corporación, otorgan autenticidad a las decisiones adoptadas y permiten su ejecución, además de servir como prueba frente a terceros.

En conjunto, el estudio de los órganos colegiados locales y de las reglas que rigen su convocatoria, constitución, funcionamiento y documentación es esencial para comprender el día a día de la Administración Local, ya que a través de estos órganos se toman las decisiones que orientan la gestión pública en el nivel más próximo al ciudadano.

1. Órganos colegiados de las Entidades Locales

1.1 ÓRGANOS COLEGIADOS DE LAS ENTIDADES LOCALES:

Son órganos creados formalmente, integrados por tres o más personas, con funciones administrativas de decisión, asesoramiento, seguimiento, coordinación y control de otros órganos o actividades.

1.2 ÓRGANOS NECESARIOS DE LAS ENTIDADES LOCALES:

Son órganos necesarios o colegiados del Ayuntamiento:

- a) El Alcalde.
- b) Los Tenientes de Alcalde.
- c) El Pleno.
- d) La Comisión de Gobierno en los Municipios con población de derecho superior a 5.000 habitantes y, en los de menos, cuando así lo disponga su Reglamento orgánico o así lo acuerde el Pleno de su Ayuntamiento.

15.- La Administración al servicio del ciudadano. Atención al público. Acogida e información al ciudadano. Los servicios de información administrativa.

La Administración Pública existe para servir al ciudadano y gestionar los intereses generales. Esta idea, expresada en la Constitución y desarrollada en las leyes administrativas, implica que toda la organización y actividad de la Administración debe orientarse a la satisfacción de las necesidades colectivas, con criterios de eficacia, eficiencia, transparencia y cercanía.

En este marco, la atención al público adquiere un papel esencial, ya que constituye el primer punto de contacto entre los ciudadanos y la Administración. La forma en que se organiza y presta este servicio influye directamente en la percepción que la sociedad tiene de las instituciones públicas. Una atención ágil, clara y respetuosa no solo facilita la tramitación de los procedimientos, sino que también contribuye a reforzar la confianza ciudadana en el funcionamiento del sistema administrativo.

La acogida e información al ciudadano son dos aspectos básicos de esta atención. La acogida implica recibir al ciudadano con disposición de ayuda, ofreciendo un trato correcto y adaptado a sus necesidades. La información, por su parte, supone proporcionar datos completos y actualizados sobre los procedimientos, requisitos, plazos, servicios y derechos, evitando desplazamientos innecesarios y garantizando el principio de accesibilidad.

En este sentido, los servicios de información administrativa desempeñan una función clave. Estos servicios, que pueden prestarse de manera presencial, telefónica o electrónica, permiten al ciudadano conocer el estado de sus trámites, acceder a guías y formularios, y resolver dudas sobre la actuación administrativa. Se configuran como instrumentos que no solo facilitan la gestión de expedientes, sino que también refuerzan el principio de proximidad y de Administración abierta al ciudadano.

En definitiva, la atención al público, la acogida y la información administrativa no son tareas secundarias, sino una parte esencial de la actividad de la Administración, que la legitiman socialmente y garantizan que los derechos de los ciudadanos se ejerzan en condiciones de igualdad, accesibilidad y respeto.

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.