

- TEMARIO -  
oposiciones



2ª PARTE: TEMAS DEL 15 AL  
23 PARTE GENERAL



# ADMINISTRATIVOS

## ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD SOCIAL

---

TEMAS:

36

ED. 2026

**ENA**  
editorial

*TEMARIO OPOSICIONES CUERPO ADMINISTRATIVO*

*SEGURIDAD SOCIAL*

*Ed. 2026*

*Editorial ENA*

*ISBN: 979-13-87829-71-1*

*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 36 temas solicitados para el estudio de la fase de oposición de las plazas convocadas por Resolución de 22 de diciembre de 2025, de la Subsecretaría, por la que se convoca proceso selectivo para ingreso, por el sistema general de acceso libre y promoción interna, en el Cuerpo Administrativo de la Administración de la Seguridad Social.

El temario es el siguiente:

### **Temario general Seguridad Social**

Tema 1. La Constitución Española de 1978: Estructura y contenido. La reforma de la Constitución.

Tema 2. Derechos y deberes fundamentales. Su garantía y suspensión.

Tema 3. El Tribunal Constitucional. Organización, composición y atribuciones.

Tema 4. La Corona. Funciones constitucionales del Rey. Sucesión y regencia. El refrendo.

Tema 5. El poder legislativo. Las Cortes Generales: Composición, atribuciones y funcionamiento. El Defensor del Pueblo.

Tema 6. El Poder Judicial. El principio de unidad jurisdiccional. El Consejo General del Poder Judicial. La organización judicial española.

Tema 7. El poder ejecutivo. El presidente del Gobierno y el Consejo de Ministros. Relaciones entre el Gobierno y las Cortes Generales. Designación, causas de cese y responsabilidad del Gobierno. El Consejo de Estado.

Tema 8. La Administración General del Estado. Principios de organización y funcionamiento. Órganos centrales. Órganos superiores y órganos directivos: creación, nombramiento, cese y funciones. Los servicios comunes de los ministerios. Órganos territoriales. La Administración del Estado en el Exterior.

Tema 9. La organización territorial del Estado. Las Comunidades Autónomas. Los Estatutos de Autonomía. La delimitación de competencias entre el Estado y las Comunidades Autónomas en la Constitución y en los Estatutos de Autonomía. La Administración local: El municipio. La provincia.

Tema 10. Las Instituciones de la Unión Europea: El Consejo, el Parlamento Europeo, la Comisión, el Tribunal de Justicia.

Tema 11. Las fuentes del derecho de la Unión Europea. Derecho originario. Derecho derivado: Reglamentos, directivas y decisiones. Otras fuentes. Las relaciones entre el Derecho de la Unión Europea y el ordenamiento jurídico de los Estados miembros.

Tema 12. El Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones. Organización. Estructura y funciones.

Tema 13. Las fuentes del Derecho Administrativo. Concepto y clases. La jerarquía de las fuentes.

Tema 14. La Ley. Tipos de leyes. Disposiciones del Gobierno con fuerza de ley: decreto-ley y decreto legislativo. El Reglamento: concepto, clases y límites. Los principios generales del Derecho.

Tema 15. Los actos administrativos. Concepto y clases. Motivación, forma y eficacia de los actos administrativos. Notificación y publicación. Nulidad y anulabilidad. La revisión de oficio.

Tema 16. El procedimiento administrativo común. La capacidad de obrar y el concepto de interesado. Representación. Identificación y firma de los interesados. Derechos del interesado en el procedimiento administrativo. Obligación de resolver y silencio administrativo. Términos y plazos.

Tema 17. Las fases del procedimiento administrativo: Iniciación, ordenación, instrucción y finalización. La ejecución de los actos y resoluciones administrativas.

Tema 18. Los recursos administrativos: concepto y clases. Recurso de alzada. Recurso potestativo de reposición. Recurso extraordinario de revisión. La jurisdicción contencioso-administrativa: objeto y plazos de interposición del recurso contencioso-administrativo.

Tema 19. El personal al servicio de las Administraciones Públicas: concepto y clases. Derechos y deberes de los funcionarios. La carrera administrativa. Las incompatibilidades. Régimen disciplinario: faltas, sanciones y procedimiento.

Tema 20. Atención al público. Atención de personas con discapacidad. Los servicios de información administrativa. Información general y particular al ciudadano. Iniciativas. Reclamaciones. Quejas. Peticiones.

Tema 21. Políticas de igualdad y contra la violencia de género. Discapacidad y dependencia: régimen jurídico. Discapacidad y dependencia: régimen jurídico. La Ley 4/2023, de 28 de febrero, para la igualdad real y efectiva de las personas trans y para la garantía de los derechos de las personas LGTBI.

Tema 22. Normativa reguladora de la protección de datos personales: principios, derechos de las personas y ejercicios de los derechos.

Tema 23. El funcionamiento electrónico del sector público. Derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas, registros y archivo electrónico.

### **Temario específico Seguridad Social**

Tema 1. La Seguridad Social en la Constitución española de 1978. El texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social.

Tema 2. Campo de aplicación y composición del sistema de la Seguridad Social. Régimen general: ámbito subjetivo de aplicación, inclusiones y exclusiones. Regímenes especiales: enumeración, características generales, altas, bajas y cotización. Particularidades de la acción protectora. Sistemas especiales: enumeración y características generales. Altas, bajas y cotización. Particularidades de la acción protectora.

Tema 3. Normas sobre afiliación. Altas y bajas en el régimen general. Procedimiento y efectos. El convenio especial y otras situaciones asimiladas a la del alta. Encuadramiento e inscripción.

Tema 4. La cotización a la Seguridad Social: normas comunes del sistema. La liquidación de cuotas. El régimen general de la Seguridad Social. Supuestos especiales. Bases y tipos de cotización. Liquidación de otras deudas.

Tema 5. La gestión recaudatoria: concepto, competencia y objeto. Responsables del pago. Requisitos para el pago. Medios de pago. Control de recaudación. Revisión de los actos de gestión recaudatoria. La recaudación en periodo voluntario. Efectos de la falta de cotización en período reglamentario. Recaudación de otros recursos. Aplazamientos. Devolución de ingresos indebidos. Capital coste de pensiones.

Tema 6. La recaudación en vía ejecutiva. Normas generales. Iniciación y título ejecutivo. La providencia de apremio. Oposición y efectos. El embargo de bienes. Enajenación de bienes: modalidades. Créditos incobrables. Tercerías.

Tema 7. Acción protectora. Contenido y clasificación de las prestaciones. Carácteres de las prestaciones. Incompatibilidades. Reintegro de las prestaciones indebidas. Requisitos generales del derecho a las prestaciones. Responsabilidades en orden a las prestaciones por incumplimiento de las obligaciones de afiliación, altas, bajas y cotización. Automaticidad y anticipo de prestaciones. Riesgo protegido: contingencias comunes y profesionales.

Tema 8. Incapacidad temporal: concepto y causas que motivan esta situación. Beneficiarios. Prestación económica: determinación y cuantía. Nacimiento, duración y extinción del derecho al subsidio. Reconocimiento y pago. Control

de la incapacidad. Incapacidad permanente contributiva: concepto. Grados de incapacidad. Prestaciones. Determinación y cuantía. Beneficiarios. Nacimiento, duración y extinción del derecho. Lesiones permanentes no invalidantes. La calificación y revisión de la incapacidad permanente.

Tema 9. Nacimiento y cuidado de menor. Ejercicio corresposable del cuidado del lactante. Prestación por riesgo durante el embarazo. Prestación por riesgo durante la lactancia natural. Asignación económica por hijo o menor acogido a cargo. Prestación económica por nacimiento o adopción de hijo en supuestos de familias numerosas o monoparentales y en los casos de madres o padres con discapacidad. Prestación por parto o adopción Subsidio por cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave.

Tema 10. Jubilación en la modalidad contributiva: concepto. Jubilación ordinaria: requisitos: especial referencia a la edad de jubilación. Determinación de la cuantía de la prestación: base reguladora y porcentaje. Jubilación anticipada, jubilación parcial y jubilación flexible. Compatibilidad de la pensión de jubilación y el trabajo. Suspensión y extinción de la prestación. Especial referencia a la aplicación de la normativa anterior a la Ley 27/2011.

Tema 11. La protección por muerte y supervivencia. Hecho causante. Requisitos para las prestaciones de viudedad, orfandad y en favor de familiares. Cuantía de las prestaciones. Compatibilidad. Suspensión y Extinción. Normas específicas en caso de muerte derivada de accidente de trabajo o enfermedad profesional. Efectividad económica de las prestaciones. El auxilio por defunción.

Tema 12. Prestaciones no contributivas y asistenciales. El ingreso mínimo vital: beneficiarios, requisitos y duración. Obligaciones de las personas beneficiarias. Cuantía, pago, reintegro de prestaciones indebidas. Prestaciones familiares múltiples. Prestaciones familiares en la modalidad contributiva. Las pensiones no contributivas: Invalidez no contributiva: Jubilación no contributiva.

Tema 13. Recursos generales del sistema de la Seguridad Social. El patrimonio único de la seguridad social: titularidad, adscripción, administración y custodia. Los negocios jurídicos patrimoniales: adquisición, enajenación, arrendamiento y cesión. El Fondo de Reserva de la Seguridad Social: constitución, dotación y disposición. Gestión de los recursos financieros: atribución de funciones. Pago de prestaciones de la Seguridad Social.

## ÍNDICE:

|  |     |
|--|-----|
| INTRODUCCIÓN: .....  | 3   |
| ÍNDICE: .....  | 6   |
| TEMA 15. LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS. CONCEPTO Y CLASES. MOTIVACIÓN, FORMA Y EFICACIA DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS. NOTIFICACIÓN Y PUBLICACIÓN. NULIDAD Y ANULABILIDAD. LA REVISIÓN DE OFICIO.....   | 7   |
| TEMA 16. EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN. LA CAPACIDAD DE OBRAR Y EL CONCEPTO DE INTERESADO. REPRESENTACIÓN. IDENTIFICACIÓN Y FIRMA DE LOS INTERESADOS. DERECHOS DEL INTERESADO EN EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO. OBLIGACIÓN DE RESOLVER Y SILENCIO ADMINISTRATIVO. TÉRMINOS Y PLAZOS. ....                | 23  |
| TEMA 17. LAS FASES DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO: INICIACIÓN, ORDENACIÓN, INSTRUCCIÓN Y FINALIZACIÓN. LA EJECUCIÓN DE LOS ACTOS Y RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS.....   | 46  |
| TEMA 18. LOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS: CONCEPTO Y CLASES. RECURSO DE ALZADA. RECURSO POTESTATIVO DE REPOSICIÓN. RECURSO EXTRAORDINARIO DE REVISIÓN. LA JURISDICCIÓN CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVA: OBJETO Y PLAZOS DE INTERPOSICIÓN DEL RECURSO CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVO.....                                       | 70  |
| TEMA 19. EL PERSONAL AL SERVICIO DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS: CONCEPTO Y CLASES. DERECHOS Y DEBERES DE LOS FUNCIONARIOS. LA CARRERA ADMINISTRATIVA. LAS INCOMPATIBILIDADES. RÉGIMEN DISCIPLINARIO: FALTAS, SANCIONES Y PROCEDIMIENTO. ....  | 122 |
| TEMA 20. ATENCIÓN AL PÚBLICO. ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD. LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA. INFORMACIÓN GENERAL Y PARTICULAR AL CIUDADANO. INICIATIVAS. RECLAMACIONES. QUEJAS. PETICIONES. ....  | 166 |
| TEMA 21. POLÍTICAS DE IGUALDAD Y CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO. DISCAPACIDAD Y DEPENDENCIA: RÉGIMEN JURÍDICO. DISCAPACIDAD Y DEPENDENCIA: RÉGIMEN JURÍDICO. LA LEY 4/2023, DE 28 DE FEBRERO, PARA LA IGUALDAD REAL Y EFECTIVA DE LAS PERSONAS TRANS Y PARA LA GARANTÍA DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS LGTBI. .... | 214 |
| TEMA 22. NORMATIVA REGULADORA DE LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES: PRINCIPIOS, DERECHOS DE LAS PERSONAS Y EJERCICIOS DE LOS DERECHOS.....   | 256 |
| TEMA 23. EL FUNCIONAMIENTO ELECTRÓNICO DEL SECTOR PÚBLICO. DERECHO Y OBLIGACIÓN DE RELACIONARSE ELECTRÓNICAMENTE CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, REGISTROS Y ARCHIVO ELECTRÓNICO. ....  | 264 |

## Temario general Seguridad Social

# Tema 15. Los actos administrativos. Concepto y clases. Motivación, forma y eficacia de los actos administrativos. Notificación y publicación. Nulidad y anulabilidad. La revisión de oficio.

### 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: "A 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.
- Solo la Administración puede dictar actos administrativos. Será necesario, además, que tenga competencia el órgano administrativo que crea el acto.
- Reglamentos y actos administrativos son diferentes, aunque provengan del mismo órgano. La Administración dicta el acto administrativo en el ejercicio de una potestad propia distinta de la reglamentaria. Esto implica diferencias entre ambos. Así, mientras el acto se agota en el momento que se ejecuta, el reglamento es norma jurídica y, por ello, susceptible de varias aplicaciones.
- Por último, el artículo 1 de la Ley de Jurisdicción Contencioso- Administrativo dice: "Los Juzgados y Tribunales del orden contencioso- administrativo conocerán de las pretensiones que se deduzcan en relación con la actuación de las Administraciones Públicas sujetas al Derecho Administrativo..". De este enunciado podemos deducir que los actos administrativos son actos de la Administración Pública sujetos al Derecho Administrativo.

### 2.- NATURALEZA DEL ACTO ADMINISTRATIVO

En base al concepto del acto administrativo, vamos a desarrollar cual es la naturaleza del mismo a partir de sus características.

#### A) Es una declaración

Los actos administrativos son declaraciones en cuanto que son manifestaciones con trascendencia externa. Estas declaraciones pueden ser:

- De voluntad: Equivalen a negocios jurídicos, que crean o modifican situaciones jurídicas. Por ejemplo, una multa o una licencia.

## Tema 16. El procedimiento administrativo común. La capacidad de obrar y el concepto de interesado. Representación. Identificación y firma de los interesados. Derechos del interesado en el procedimiento administrativo. Obligación de resolver y silencio administrativo. Términos y plazos.

Ahora en este tema, continuaremos con el estudio de la ley 39/2015, en sus títulos preliminar, I y II, al finalizar el tema veremos una explicación sobre el Silencio Administrativo.

### TÍTULO PRELIMINAR: Disposiciones generales

#### **Artículo 1. Objeto de la Ley.**

1. La presente Ley tiene por objeto regular los requisitos de validez y eficacia de los actos administrativos, el procedimiento administrativo común a todas las Administraciones Públicas, incluyendo el sancionador y el de reclamación de responsabilidad de las Administraciones Públicas, así como los principios a los que se ha de ajustar el ejercicio de la iniciativa legislativa y la potestad reglamentaria.
2. Solo mediante ley, cuando resulte eficaz, proporcionado y necesario para la consecución de los fines propios del procedimiento, y de manera motivada, podrán incluirse trámites adicionales o distintos a los contemplados en esta Ley. Reglamentariamente podrán establecerse especialidades del procedimiento referidas a los órganos competentes, plazos propios del concreto procedimiento por razón de la materia, formas de iniciación y terminación, publicación e informes a recabar.

#### **Artículo 2. Ámbito subjetivo de aplicación.**

1. La presente Ley se aplica al sector público, que comprende:
  - a) La Administración General del Estado.
  - b) Las Administraciones de las Comunidades Autónomas.
  - c) Las Entidades que integran la Administración Local.
  - d) El sector público institucional.
2. El sector público institucional se integra por:
  - a) Cualesquiera organismos públicos y entidades de derecho público vinculados o dependientes de las Administraciones Públicas.
  - b) Las entidades de derecho privado vinculadas o dependientes de las Administraciones Públicas, que quedarán sujetas a lo dispuesto en las normas de esta Ley que específicamente se refieran a las mismas, y en todo caso, cuando ejerzan potestades administrativas.
  - c) Las Universidades públicas, que se regirán por su normativa específica y supletoriamente por las previsiones de esta Ley.
3. Tienen la consideración de Administraciones Públicas la Administración General del Estado, las Administraciones de las Comunidades Autónomas, las Entidades que integran la Administración Local, así como los organismos públicos y entidades de derecho público previstos en la letra a) del apartado 2 anterior.

## Tema 17. Las fases del procedimiento administrativo: Iniciación, ordenación, instrucción y finalización. La ejecución de los actos y resoluciones administrativas.

**Las fases del procedimiento administrativo: iniciación, ordenación, instrucción y finalización. La ejecución de los actos y resoluciones administrativas**

El **procedimiento administrativo común** se regula, con carácter general, en la **Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas** (en especial, su **Título IV**). De forma clásica, se estructura en **iniciación, ordenación, instrucción y finalización**, y, una vez dictado el acto, procede su **ejecución**.

---

### 1) Iniciación

#### 1.1. Formas de iniciación

El procedimiento puede iniciarse:

- **De oficio**, por la propia Administración.
- **A solicitud del interesado**, cuando este promueve la actuación administrativa.

Además, la Ley permite realizar **actuaciones previas** (información previa) para determinar si conviene o no iniciar el procedimiento, especialmente en materias como la potestad sancionadora.

#### 1.2. Medidas provisionales (cautelares)

En determinados casos, para asegurar la eficacia de la resolución final, la Administración puede adoptar **medidas provisionales**:

- **Una vez iniciado** el procedimiento.
- **Antes de iniciar**lo, cuando existan razones de urgencia inaplazable.

Regla clave de plazo: si las medidas se adoptan **antes del inicio**, el acuerdo de iniciación debe producirse **en el plazo de quince días** desde su adopción (y en dicho acuerdo deben confirmarse, modificarse o levantarse). Si no se inicia en ese plazo, **las medidas quedan sin efecto**.

#### 1.3. Subsanación de solicitudes

Si el procedimiento se inicia a solicitud del interesado y la solicitud no reúne requisitos, se requiere la **subsanación** en un **plazo de diez días** (con el régimen de ampliación previsto legalmente en los supuestos admitidos).

---

### 2) Ordenación

Esta fase organiza cómo “avanza” el expediente: impulso, trámites, plazos y formación del expediente.

#### 2.1. Expediente administrativo

El **expediente administrativo** es el conjunto ordenado de documentos y actuaciones que sirven de antecedente y fundamento de la resolución, incluyendo las diligencias para su ejecución. Con carácter general, el expediente se configura en **formato electrónico**.

#### 2.2. Impulso y tramitación

- El procedimiento se **impulsa de oficio**, por razones de eficacia y celeridad.

## Tema 18. Los recursos administrativos: concepto y clases. Recurso de alzada. Recurso potestativo de reposición. Recurso extraordinario de revisión. La jurisdicción contencioso-administrativa: objeto y plazos de interposición del recurso contencioso-administrativo.

**Los recursos administrativos: concepto y clases. Recurso de alzada. Recurso potestativo de reposición. Recurso extraordinario de revisión. La jurisdicción contencioso-administrativa: objeto y plazos de interposición del recurso contencioso-administrativo.**

### Normativa básica

- **Ley 39/2015, de 1 de octubre**, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (recursos administrativos).
  - **Ley 29/1998, de 13 de julio**, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa (objeto y plazos del recurso contencioso).
- 

### 1) Recursos administrativos: concepto y clases (Ley 39/2015)

#### 1.1. Concepto

Los **recursos administrativos** son los instrumentos mediante los cuales las personas interesadas pueden **impugnar** determinados actos administrativos ante la propia Administración, solicitando su **revisión** conforme al ordenamiento jurídico, antes de acudir, en su caso, a la vía judicial.

Sirven para que la Administración:

- Corrija errores y ajuste su actuación a la legalidad.
- Garantice la tutela de los derechos e intereses de los ciudadanos.
- Evite litigios judiciales innecesarios (cuando procede estimar).

#### 1.2. Clases

En la Ley 39/2015, los recursos más relevantes son:

##### A) Recursos ordinarios

- **Recurso de alzada**: contra actos que **no ponen fin** a la vía administrativa.
- **Recurso potestativo de reposición**: contra actos que **ponen fin** a la vía administrativa.

##### B) Recurso excepcional

- **Recurso extraordinario de revisión**: contra actos **firmes** en vía administrativa, solo por causas tasadas.

Idea clave de examen: primero se determina si el acto **pone fin o no a la vía administrativa**. Si no pone fin, suele ser **alzada**; si pone fin, **reposición** o contencioso directamente.

---

### 2) Recurso de alzada

#### 2.1. Concepto y objeto

Procede contra **resoluciones y actos de trámite cualificados** (cuando deciden directa o indirectamente el fondo, impiden continuar, producen indefensión o perjuicio irreparable) **que no pongan fin a la vía administrativa**.

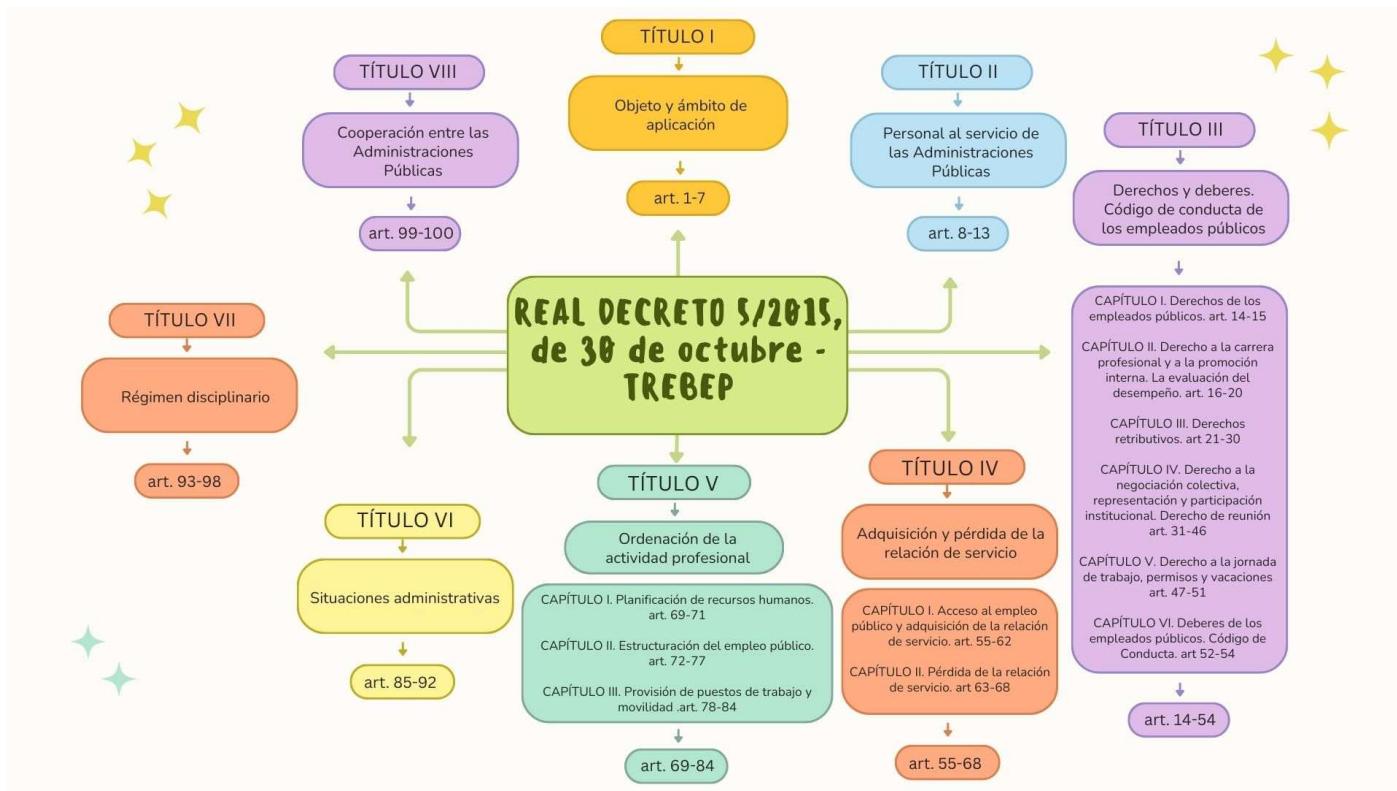
## Tema 19. El personal al servicio de las Administraciones Públicas: concepto y clases.

### Derechos y deberes de los funcionarios. La carrera administrativa. Las incompatibilidades.

#### Régimen disciplinario: faltas, sanciones y procedimiento.

Cambiamos de normativa y pasamos a estudiar el Estatuto Básico del Empleado Público: empezamos por ver su estructura completa:

Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.



## TEXTO REFUNDIDO DE LA LEY DEL ESTATUTO BÁSICO DEL EMPLEADO PÚBLICO

### **TÍTULO I. Objeto y ámbito de aplicación**

Artículo 1. Objeto.

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

Artículo 3. Personal funcionario de las Entidades Locales.

Artículo 4. Personal con legislación específica propia.

Artículo 5. Personal de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos.

Artículo 6. Leyes de Función Pública.

Artículo 7. Normativa aplicable al personal laboral.

## Tema 20. Atención al público. Atención de personas con discapacidad. Los servicios de información administrativa. Información general y particular al ciudadano. Iniciativas. Reclamaciones. Quejas. Peticiones.

### 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.

## Tema 21. Políticas de igualdad y contra la violencia de género. Discapacidad y dependencia: régimen jurídico. Discapacidad y dependencia: régimen jurídico. La Ley 4/2023, de 28 de febrero, para la igualdad real y efectiva de las personas trans y para la garantía de los derechos de las personas LGTBI.

Vamos a dividir este tema 21 en cuatro apartados:

---

### **21.1.- LEY ORGÁNICA 3/2007 DE IGUALDAD**

### **21.2.- LEY ORGÁNICA 1/2004 DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN INTEGRAL CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO**

### **21.3.- DISCAPACIDAD Y DEPENDENCIA: RÉGIMEN JURÍDICO.**

### **21.4.- LEY 4/2023, DE 28 DE FEBRERO, PARA LA IGUALDAD REAL Y EFECTIVA DE LAS PERSONAS TRANS Y PARA LA GARANTÍA DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS LGTBI.**

---

Comencemos con el primer apartado:

---

### **21.1.- LEY ORGÁNICA 3/2007 DE IGUALDAD**

---

Como nos piden las políticas públicas de igualdad, vamos a estudiar directamente el Título II completo:

**TÍTULO II: Políticas públicas para la igualdad**

**CAPÍTULO I: Principios generales**

**Artículo 14. Criterios generales de actuación de los Poderes Públicos.**

A los fines de esta Ley, serán criterios generales de actuación de los Poderes Públicos:

1. El compromiso con la efectividad del derecho constitucional de igualdad entre mujeres y hombres.
2. La integración del principio de igualdad de trato y de oportunidades en el conjunto de las políticas económica, laboral, social, cultural y artística, con el fin de evitar la segregación laboral y eliminar las diferencias retributivas, así como potenciar el crecimiento del empresariado femenino en todos los ámbitos que abarque el conjunto de políticas y el valor del trabajo de las mujeres, incluido el doméstico.
3. La colaboración y cooperación entre las distintas Administraciones públicas en la aplicación del principio de igualdad de trato y de oportunidades.
4. La participación equilibrada de mujeres y hombres en las candidaturas electorales y en la toma de decisiones.
5. La adopción de las medidas necesarias para la erradicación de la violencia de género, la violencia familiar y todas las formas de acoso sexual y acoso por razón de sexo.

## **Tema 22. Normativa reguladora de la protección de datos personales: principios, derechos de las personas y ejercicios de los derechos.**

Para el estudio de este tema vamos a ir a la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Comenzaremos viendo su estructura:

LEY ORGANICA 3/2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

ESTRUCTURA:

### **TÍTULO I. Disposiciones generales**

Artículo 1. Objeto de la ley.

Artículo 2. Ámbito de aplicación de los Títulos I a IX y de los artículos 89 a 94.

Artículo 3. Datos de las personas fallecidas.

### **TÍTULO II. Principios de protección de datos**

Artículo 4. Exactitud de los datos.

Artículo 5. Deber de confidencialidad.

Artículo 6. Tratamiento basado en el consentimiento del afectado.

Artículo 7. Consentimiento de los menores de edad.

Artículo 8. Tratamiento de datos por obligación legal, interés público o ejercicio de poderes públicos.

Artículo 9. Categorías especiales de datos.

Artículo 10. Tratamiento de datos de naturaleza penal.

### **TÍTULO III. Derechos de las personas**

#### CAPÍTULO I. Transparencia e información

Artículo 11. Transparencia e información al afectado.

#### CAPÍTULO II. Ejercicio de los derechos

Artículo 12. Disposiciones generales sobre ejercicio de los derechos.

Artículo 13. Derecho de acceso.

Artículo 14. Derecho de rectificación.

Artículo 15. Derecho de supresión.

Artículo 16. Derecho a la limitación del tratamiento.

Artículo 17. Derecho a la portabilidad.

## **Tema 23. El funcionamiento electrónico del sector público. Derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas, registros y archivo electrónico.**

En los temas del 15 al 18 donde hemos estudiado la ley del procedimiento administrativo común, se han incorporado los artículos del 9 al 12 donde se incluían los artículos:

Artículo 13. Derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas.

Artículo 14. Derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas.

Artículo 15. Lengua de los procedimientos.

Artículo 16. Registros.

Artículo 17. Archivo de documentos.

Ahora nos quedaría por estudiar un capítulo del título preliminar de la ley 40/2015, de la que también hemos visto anteriormente su estructura: (concretamente en el tema 8)

### CAPÍTULO V

#### **Funcionamiento electrónico del sector público**

##### **Artículo 38. La sede electrónica.**

1. La sede electrónica es aquella dirección electrónica, disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones, cuya titularidad corresponde a una Administración Pública, o bien a una o varios organismos públicos o entidades de Derecho Público en el ejercicio de sus competencias.
2. El establecimiento de una sede electrónica conlleva la responsabilidad del titular respecto de la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que pueda accederse a través de la misma.
3. Cada Administración Pública determinará las condiciones e instrumentos de creación de las sedes electrónicas, con sujeción a los principios de transparencia, publicidad, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad. En todo caso deberá garantizarse la identificación del órgano titular de la sede, así como los medios disponibles para la formulación de sugerencias y quejas.
4. Las sedes electrónicas dispondrán de sistemas que permitan el establecimiento de comunicaciones seguras siempre que sean necesarias.
5. La publicación en las sedes electrónicas de informaciones, servicios y transacciones respetará los principios de accesibilidad y uso de acuerdo con las normas establecidas al respecto, estándares abiertos y, en su caso, aquellos otros que sean de uso generalizado por los ciudadanos.
6. Las sedes electrónicas utilizarán, para identificarse y garantizar una comunicación segura con las mismas, certificados reconocidos o cualificados de autenticación de sitio web o medio equivalente.

##### **Artículo 39. Portal de internet.**

Se entiende por portal de internet el punto de acceso electrónico cuya titularidad corresponda a una Administración Pública, organismo público o entidad de Derecho Público que permite el acceso a través de internet a la información publicada y, en su caso, a la sede electrónica correspondiente.