

- TEMARIO -

oposiciones

tutemario

TuTestDigital



CUERPO ORDENANZA

AGRUP. PROFESIONAL GRUPO E

COMUNIDAD AUTÓNOMA LA RIOJA

TEMAS:

9

PLAZAS:

15

ENA

editorial

TEMARIO OPOSICIONES ORDENANZA

COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA RIOJA

Editorial ENA

ISBN: 979-13-88257-84-1

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 9 temas solicitados para el estudio de la fase de oposición, de las 15 PLAZAS DE Ordenanza Agrupación Profesional, pertenecientes a la Agrupación Profesional (Grupo E) de personal funcionario de la Administración de la Comunidad Autónoma de La Rioja, publicado por:

Resolución 1265/2026 de 1 de junio, de la Consejería de Hacienda, Gobernanza Pública, Sociedad digital y Portavocía del Gobierno. (FA.17/24-26).

El temario es el siguiente:

- 1.- La Constitución Española de 1978: estructura, principios y valores fundamentales. Derechos y deberes fundamentales.
- 2.- El Estatuto de Autonomía de La Rioja: estructura y contenido. Organización institucional.
- 3.- Ley de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales: disposiciones generales. Principios de protección de datos. Derechos de las personas.
- 4.- Ley de Función Pública de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de La Rioja: clases de personal; derechos y deberes del personal funcionario. Derechos retributivos.
- 5.- Ley de Función Pública de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de La Rioja: situaciones administrativas. Régimen disciplinario. Selección de personal y provisión de puestos de trabajo.
- 6.- Dependencias administrativas de la Administración de la Comunidad Autónoma de La Rioja: relación y ubicación física de Presidencia y Consejerías, órganos centrales, centros dependientes y entidades adscritas o dependientes. Dependencias administrativas de la Administración General del Estado en la Comunidad Autónoma de La Rioja: relación y ubicación física.
- 7.- Ley de igualdad efectiva de mujeres y hombres en La Rioja: disposiciones generales. Ley contra la violencia de género de La Rioja: disposiciones generales.
- 8.- Atención al ciudadano en la Comunidad Autónoma de La Rioja: los servicios de información administrativa. El Libro de Quejas y Sugerencias. Acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos: identificación y autenticación.
- 9.- Los derechos de las personas en sus relaciones con las administraciones públicas, los derechos del interesado en el procedimiento administrativo y el derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con las administraciones públicas en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

SUGERENCIA PARA EL OPOSITOR / OPOSITORA:

El presente libro es una guía de estudio elaborada y basada en los temas publicados por el organismo oficial de turno (Ayuntamiento, Diputación, Etc.) así como en exámenes anteriores.

Esto significa que, estudiando el presente material, usted tiene garantizado el conocimiento suficiente para poder realizar el examen con garantías de éxito.

No obstante, el tribunal de la oposición en ocasiones pregunta sobre temas que no estaban en la redacción de la convocatoria o sobre partes de la Ley que en principio no estaban. (Ejemplo callejeros y conocimiento del municipio en los Ayuntamientos)

Por ello, no siendo imprescindible, si es recomendable que usted amplie sus conocimientos para asegurarse una mejor nota en el examen.

-el temario incorpora el texto legal cuando la convocatoria lo exige.

-la finalidad es preparar el examen, no sustituir una clase presencial.

-el método editorial lleva más de veinte años utilizándose.

- existe una muestra gratuita precisamente para que el comprador conozca el estilo antes de decidir.

ÍNDICE:

INTRODUCCIÓN:	3
ÍNDICE:.....	5
1- LA CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA DE 1978: ESTRUCTURA, PRINCIPIOS Y VALORES FUNDAMENTALES. DERECHOS Y DEBERES FUNDAMENTALES.	6
2.- EL ESTATUTO DE AUTONOMÍA DE LA RIOJA: ESTRUCTURA Y CONTENIDO. ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL.....	26
3.- LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y GARANTÍA DE LOS DERECHOS DIGITALES: DISPOSICIONES GENERALES. PRINCIPIOS DE PROTECCIÓN DE DATOS. DERECHOS DE LAS PERSONAS.....	36
4.- LEY DE FUNCIÓN PÚBLICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA RIOJA: CLASES DE PERSONAL; DERECHOS Y DEBERES DEL PERSONAL FUNCIONARIO. DERECHOS RETRIBUTIVOS.	44
5.- LEY DE FUNCIÓN PÚBLICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA RIOJA: SITUACIONES ADMINISTRATIVAS. RÉGIMEN DISCIPLINARIO. SELECCIÓN DE PERSONAL Y PROVISIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO.....	71
6.- DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA RIOJA: RELACIÓN Y UBICACIÓN FÍSICA DE PRESIDENCIA Y CONSEJERÍAS, ÓRGANOS CENTRALES, CENTROS DEPENDIENTES Y ENTIDADES ADSCRITAS O DEPENDIENTES. DEPENDENCIAS ADMINISTRATIVAS DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA RIOJA: RELACIÓN Y UBICACIÓN FÍSICA.	102
7.- LEY DE IGUALDAD EFECTIVA DE MUJERES Y HOMBRES EN LA RIOJA: DISPOSICIONES GENERALES. LEY CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO DE LA RIOJA: DISPOSICIONES GENERALES.....	133
8.- ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA RIOJA: LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA. EL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS. ACCESO ELECTRÓNICO DE LOS CIUDADANOS A LOS SERVICIOS PÚBLICOS: IDENTIFICACIÓN Y AUTENTICACIÓN.	142
9.- LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS EN SUS RELACIONES CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, LOS DERECHOS DEL INTERESADO EN EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y EL DERECHO Y OBLIGACIÓN DE RELACIONARSE ELECTRÓNICAMENTE CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN LA LEY 39/2015, DE 1 DE OCTUBRE, DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.	193

1- La Constitución Española de 1978: estructura, principios y valores fundamentales. Derechos y deberes fundamentales.

Estructura y contenido esencial de la Constitución Española

La Constitución se puede dividir en dos partes:

La parte dogmática: es la que abarca el Título Preliminar y el Título I, y reconoce los principios constitucionales del ordenamiento político del Estado. Esta parte designa todos aquellos artículos que enuncian los principios básicos y los valores reconocidos en la Constitución. Es decir, contiene los preceptos que formulan los principios básicos, derechos y libertades de los ciudadanos. Los derechos tienen eficacia jurídica directa, vinculan a los poderes públicos y son directamente tutelables por los Tribunales.

La parte orgánica: del Título II al X, la organización de los poderes y del territorio. Establece el número, composición y funcionamiento de los principales órganos del Estado y las competencias de cada uno de ellos.

La constitución española está compuesta por 1 preámbulo, 1 Título Preliminar y 10 títulos, 169 artículos que se estructuran de la siguiente forma:

- ✚ **Título Preliminar** (artículos 1 al 9).
- ✚ **Título 1: De los derechos y deberes fundamentales** (10 al 55).
 - Capítulo 1: De los españoles y extranjeros (11 al 13).
 - Capítulo 2: De los derechos y libertades (14 al 38).
 - Sección 1: De los derechos fundamentales y las libertades públicas (15 al 29).
 - Sección 2: De los derechos y deberes de los ciudadanos (30 al 38).
 - Capítulo 3: De los principios rectores de la política social y económica (39 al 52).
 - Capítulo 4: De las garantías de las libertades y derechos fundamentales (53 al 54).
 - Capítulo 5: De la suspensión de los derechos y libertades (55).
- ✚ **Título 2: De la Corona** (56 al 65).
- ✚ **Título 3: De las Cortes generales** (66 al 96).
 - Capítulo 1: De las Cámaras (66 al 80).
 - Capítulo 2: De la elaboración de leyes (81 al 92).
 - Capítulo 3: De los tratados internacionales (93 al 96).
- ✚ **Título 4: Del Gobierno y la administración** (97 al 107).
- ✚ **Título 5: De las relaciones entre el Gobierno y las Cortes generales** (108 al 116).
- ✚ **Título 6: Del Poder judicial** (117 al 127).
- ✚ **Título 7: De Economía y Hacienda** (128 al 136).
- ✚ **Título 8: De la organización territorial del Estado** (137 al 158).
 - Capítulo 1: Principios generales (137 al 139).

2.- El Estatuto de Autonomía de La Rioja: estructura y contenido. Organización institucional.

Ley Orgánica 3/1982, de 9 de junio, de Estatuto de Autonomía de La Rioja.

Estructura:

Preámbulo

TITULO PRELIMINAR

Artículo 1.

Artículo 2.

Artículo 3.

Artículo 4.

Artículo 5.

Artículo 6.

Artículo 7.

TITULO I. De las competencias de la Comunidad Autónoma

CAPITULO I. De las competencias exclusivas

Artículo 8.

CAPITULO II. Del desarrollo legislativo y ejecución de competencias

Artículo 9.

Artículo 10.

CAPITULO III. De la ejecución de la legislación del Estado

Artículo 11.

CAPITULO IV. Del ejercicio de otras competencias

Artículo 12.

CAPITULO V. De la atribución de las competencias que corresponde a la Diputación Provincial

Artículo 13.

CAPITULO VI. De los convenios con otras Comunidades Autónomas

Artículo 14.

TÍTULO II. Organización Institucional

Artículo 15.

3.- Ley de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales: disposiciones generales. Principios de protección de datos. Derechos de las personas.

Legislación reguladora de la protección de datos de carácter personal y su relación con la reglamentación de la U. Europea.

La protección de las personas físicas en relación con el tratamiento de datos personales es un derecho fundamental protegido por el artículo 18.4 de la Constitución Española: “la ley limitara el uso de la informática para garantizar el honor y la intimidad personal y familiar de los ciudadanos y el pleno ejercicio de sus derechos”.

La Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD), adapta el derecho español al modelo establecido por el **Reglamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril (Reglamento General de Protección de Datos RGPD)**, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de sus datos personales y a la libre circulación de estos datos, introduciendo novedades mediante el desarrollo de materias contenidas en el mismo.

La ley orgánica 3/2018, facilita que los ciudadanos puedan ejercitar sus derechos al exigir, en particular, que los medios para hacerlo sean fácilmente accesibles. Además, se regula el modo en que debe informarse a las personas acerca del tratamiento de sus datos adaptándose, específicamente en el ámbito de internet, por un sistema de información por capas que permita al ciudadano conocer de forma clara y sencilla los aspectos más importantes del tratamiento, pudiendo acceder a los restantes a través de un enlace directo.

Otro aspecto importante y novedoso de esta ley es que se reconoce específicamente el derecho de acceso y, en su caso, de rectificación o supresión por parte de quienes tuvieran vinculación con personas fallecidas por razones familiares o de hecho y a sus herederos. La medida limita el ejercicio de estos derechos cuando el fallecido lo hubiera prohibido.

En cuanto a los menores, la ley 3/2018 fija en 14 años la edad a partir de la cual se puede prestar consentimiento de manera autónoma. También se regula expresamente el derecho a solicitar la supresión de los datos facilitados en redes sociales o cualquier otro servicio de la sociedad de la información por el propio menor o por terceros durante su minoría de edad.

En cuanto al Reglamento de la Unión Europea, este introduce unas novedades:

Creación del Delegado de Protección de datos, persona física o jurídica cuya asignación debe de ser comunicada a la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD). Es obligatoria para las empresas contar con su figura o con formación necesaria.

Elimina el consentimiento tácito: posibilidad de que los menores de edad presten consentimiento para el tratamiento de datos (edad mínima de 13 años) sin embargo en la ley 3/2018 es de 14 años.

Las empresas deberán proteger los datos de sus clientes y en ningún momento compartirlos o filtrarlos.

Introduce la obligación de bloqueo: para garantizar que los datos queden a disposición de las autoridades, un Tribunal o un Ministerio Fiscal frente a responsabilidades derivadas del tratamiento de datos.

Principio de Transparencia: los usuarios deberán ser informados del tratamiento de los datos, siempre que les afecte de forma clara y precisa.

Junto a los derechos de acceso, rectificación, oposición o cancelación, se introducen los derechos de limitación del tratamiento o portabilidad y olvido (formando una ampliación de los conocidos como derechos ARCO).

Se crea el comité Europeo de Protección de Datos, compuesto por:

4.- Ley de Función Pública de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de La Rioja: clases de personal; derechos y deberes del personal funcionario. Derechos retributivos.

Vamos a comenzar viendo la estructura completa de la Ley de la Función Pública:

Ley 9/2023, de 5 de mayo, de función pública de la Comunidad Autónoma de La Rioja.

TÍTULO I. Objeto y ámbito de aplicación

Artículo 1. Objeto.

Artículo 2. Concepto y principios rectores de la función pública.

Artículo 3. Ámbito de aplicación.

TÍTULO II. Clases de personal al servicio de las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de La Rioja

CAPÍTULO I. Concepto y clases de personal empleado público

Artículo 4. Concepto y clases de personal empleado público.

Artículo 5. Personal funcionario de carrera.

Artículo 6. Personal funcionario interino.

Artículo 7. Personal laboral.

Artículo 8. Personal eventual.

CAPÍTULO II. Dirección Pública Profesional

Artículo 9. Concepto de personal directivo público profesional.

Artículo 10. Procedimiento de designación del personal directivo público profesional.

Artículo 11. Evaluación de resultados del personal directivo público profesional.

Artículo 12. Régimen jurídico aplicable al personal directivo público profesional.

TÍTULO III. Órganos competentes en materia de función pública

CAPÍTULO I. Órganos superiores y directivos de función pública

Artículo 13. Órganos con competencias en materia de función pública.

Artículo 14. Competencias del Consejo de Gobierno.

Artículo 15. Competencias de la consejería competente en materia de función pública.

Artículo 16. Competencias de la consejería competente en materia de hacienda.

Artículo 17. Dirección general competente en materia de función pública.

Artículo 18. Secretarías generales técnicas y direcciones generales.

CAPÍTULO II. Otros órganos de función pública

5.- Ley de Función Pública de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de La Rioja: situaciones administrativas. Régimen disciplinario. Selección de personal y provisión de puestos de trabajo.

Continuamos con el estudio de la Ley de la Función Pública. Según hemos visto en el tema anterior:

En el Título VIII se encuentra Las Situaciones Administrativas y en el Título IX el Régimen Disciplinario:

TÍTULO VIII

Situaciones administrativas

Artículo 109. Situaciones administrativas del personal funcionario de carrera.

1. El personal funcionario de carrera de las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de La Rioja podrán encontrarse en alguna de las siguientes situaciones:

- a) Servicio activo.
- b) Servicios especiales.
- c) Servicio en otras administraciones públicas.
- d) Mejora de empleo
- e) Excedencia.
- f) Expectativa de destino.
- g) Suspensión de funciones.

2. El personal funcionario interino y el personal eventual solo podrán encontrarse en la situación de servicio activo. No obstante, el personal funcionario interino podrá acceder a la situación de servicios especiales, de excedencia por cuidado de familiares y, en su caso, excedencia por razón de violencia de género, excedencia por razón de violencia terrorista y suspensión de funciones. En estos supuestos mantendrán la reserva de puesto de trabajo conforme a la normativa aplicable con carácter general, siempre que subsista la relación de interinidad de la que trae causa.

Artículo 110. Servicio activo.

1. Se hallarán en situación de servicio activo quienes ocupen un puesto de trabajo incluido en las relaciones de puestos de trabajo con dotación presupuestaria, tanto si lo desempeñan con carácter definitivo como si lo hacen a título provisional o en comisión de servicios, o se encuentran en periodo de disponibilidad para su desempeño.

Asimismo, se hallarán en situación de servicio activo quienes, en virtud de nombramiento legal, presten servicios como personal funcionario público para las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de La Rioja y no les corresponda quedar en otra situación.

2. El disfrute de permisos, comisiones de servicio y periodos de disponibilidad no altera la situación de servicio activo.

3. El personal funcionario en situación de servicio activo goza de todos los derechos inherentes a su condición de personal funcionario y queda sujeto a los deberes y responsabilidades derivados de la misma.

6.- Dependencias administrativas de la Administración de la Comunidad Autónoma de La Rioja: relación y ubicación física de Presidencia y Consejerías, órganos centrales, centros dependientes y entidades adscritas o dependientes. Dependencias administrativas de la Administración General del Estado en la Comunidad Autónoma de La Rioja: relación y ubicación física.

El presente tema tiene por objeto estudiar la relación y ubicación física de las dependencias administrativas existentes en la Comunidad Autónoma de La Rioja, distinguiendo dos grandes bloques claramente diferenciados.

Por una parte, se analizan las dependencias administrativas de la Administración de la Comunidad Autónoma de La Rioja, integradas por Presidencia, las Consejerías, sus órganos centrales, los centros dependientes y las entidades adscritas o dependientes. Por otra parte, se estudian las dependencias administrativas de la Administración General del Estado existentes en el territorio de la Comunidad Autónoma de La Rioja.

La materia tiene una dimensión eminentemente práctica, ya que permite identificar qué órganos administrativos existen, dónde se ubican físicamente y qué entidades públicas o instrumentales dependen de cada área de gobierno. En una Comunidad Autónoma uniprovincial como La Rioja, la mayor parte de estas dependencias se concentran en Logroño, sin perjuicio de la existencia de centros, oficinas o servicios distribuidos por el territorio autonómico.

1. Dependencias administrativas de la Administración de la Comunidad Autónoma de La Rioja: relación y ubicación física de Presidencia y Consejerías.

La Administración de la Comunidad Autónoma de La Rioja constituye la organización administrativa propia de la Comunidad Autónoma. Su sector público se estructura, con carácter general, en la Administración General de la Comunidad Autónoma, los organismos públicos vinculados o dependientes de ella y otros entes integrantes del sector público, como sociedades públicas, fundaciones públicas y consorcios.

La Administración General de la Comunidad Autónoma se organiza en Presidencia y Consejerías. Cada Consejería actúa como departamento administrativo encargado de un conjunto homogéneo de competencias. De ellas dependen sus órganos centrales, normalmente integrados por secretarías generales técnicas, viceconsejerías, direcciones generales, servicios y otras unidades administrativas.

Junto a la Administración General existe un sector público institucional o instrumental, formado por organismos autónomos, entidades públicas empresariales, sociedades públicas, fundaciones públicas y consorcios. Estas entidades desarrollan funciones especializadas o de gestión descentralizada en materias como sanidad, cultura, desarrollo económico, vivienda, turismo, deporte, servicios sociales, emergencias, medio ambiente o apoyo a la transformación regional.

Presidencia del Gobierno de La Rioja.

La Presidencia del Gobierno de La Rioja corresponde al presidente de la Comunidad Autónoma y del Gobierno regional. Bajo su autoridad actúa el Consejo de Gobierno, que es el máximo órgano colegiado de dirección política y administrativa de la Comunidad Autónoma.

7.- Ley de igualdad efectiva de mujeres y hombres en La Rioja: disposiciones generales. Ley contra la violencia de género de La Rioja: disposiciones generales.

Ley 7/2023, de 20 de abril, de igualdad efectiva de mujeres y hombres de La Rioja.

TÍTULO PRELIMINAR

Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto.

1. La presente ley tiene por objeto hacer efectivo y real el principio constitucional de igualdad de trato y oportunidades de mujeres y hombres en la Comunidad Autónoma de La Rioja para avanzar hacia una sociedad más justa, libre y democrática.

2. Con tal fin se establecen los principios generales que han de presidir la actuación de los poderes públicos, así como medidas y recursos dirigidos a promover y garantizar la igualdad de oportunidades y la no discriminación por razón de género en cualquiera de los ámbitos, etapas y circunstancias de la vida, y se incorpora la transversalidad de la igualdad de género como principio informador de todas las políticas públicas.

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

1. Esta ley será de aplicación en todo el territorio de la Comunidad Autónoma de La Rioja.

2. En particular, será de aplicación:

a) A la Administración de la Comunidad Autónoma de La Rioja, sus organismos públicos y demás entes que integran su sector público.

b) A las entidades que integran la Administración local de La Rioja, sus organismos públicos y demás entes vinculados o dependientes a esta, en los términos y alcance establecidos en esta ley.

c) A las universidades en la Comunidad Autónoma de La Rioja, dentro del respeto a la autonomía universitaria.

3. La presente ley será de aplicación al resto de poderes públicos, específicamente al Parlamento de La Rioja, a los sindicatos, a las organizaciones no gubernamentales, al sector privado y a las personas físicas y jurídicas, en los términos y con el alcance establecidos en la misma.

Artículo 3. Definiciones.

A los efectos de lo que establece la presente ley, además de los conceptos definidos en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, se entiende por:

1. Igualdad sustantiva: El acceso al mismo trato y oportunidades para el reconocimiento, goce o pleno ejercicio de los derechos humanos y las libertades fundamentales.

2. Igualdad de oportunidades real y efectiva: Idea de justicia social por la que un sistema ofrece a los individuos que lo conforman, de forma directa o con la intervención subsidiaria del Estado, las mismas posibilidades de partida para su desarrollo personal, profesional y social, sin ningún tipo de discriminación.

3. Perspectiva o enfoque de género: Estrategia destinada a lograr que las preocupaciones y experiencias de las mujeres, así como de los hombres, sean un elemento integrante de la elaboración, la aplicación, la supervisión y la evaluación de las políticas y los programas en todas las esferas políticas, económicas y sociales. Esta estrategia integra tanto intervenciones específicas de género como la integración de la perspectiva de género en áreas relevantes, a fin de garantizar la integración de la igualdad de género en el trabajo sustantivo de todos los sectores.

8.- Atención al ciudadano en la Comunidad Autónoma de La Rioja: los servicios de información administrativa. El Libro de Quejas y Sugerencias. Acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos: identificación y autenticación.

La atención al ciudadano constituye una de las manifestaciones más visibles de la actividad administrativa. A través de ella, la Administración facilita a las personas el conocimiento de sus derechos, obligaciones, trámites, servicios públicos y procedimientos administrativos, garantizando una relación más próxima, eficaz, accesible y transparente.

En la Comunidad Autónoma de La Rioja, la atención al ciudadano se regula fundamentalmente por el Decreto 57/2006, de 27 de octubre, por el que se regula la atención al ciudadano en la Comunidad Autónoma de La Rioja. Esta norma configura la atención al ciudadano como una función administrativa amplia, que comprende la información administrativa, determinados servicios automatizados de respuesta inmediata y la conexión con la función registral, sin perjuicio de la regulación específica del registro administrativo.

Junto a ello, el Libro de Quejas y Sugerencias, regulado por el Decreto 118/2007, de 27 de septiembre, constituye un instrumento de participación y mejora de la calidad de los servicios públicos. Permite a los ciudadanos comunicar insatisfacciones, deficiencias o propuestas de mejora respecto del funcionamiento de la Administración autonómica.

Finalmente, el acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos debe analizarse actualmente desde el marco básico estatal integrado por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas; la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público; y el Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos. Estas normas consolidan la administración electrónica como forma ordinaria de actuación administrativa y regulan la identificación, autenticación y firma electrónica de los interesados.

1. Atención al ciudadano en la Comunidad Autónoma de La Rioja: los servicios de información administrativa.

La atención al ciudadano en la Comunidad Autónoma de La Rioja comprende el conjunto de actuaciones dirigidas a facilitar a las personas su relación con la Administración autonómica. Su finalidad es permitir que los ciudadanos puedan conocer los servicios públicos disponibles, los trámites administrativos, los requisitos exigibles, los órganos competentes y los canales de relación con la Administración.

El Decreto 57/2006, de 27 de octubre, regula la atención al ciudadano en el ámbito de la Administración General de la Comunidad Autónoma de La Rioja y sus organismos públicos. Este decreto parte de una concepción amplia de la atención ciudadana y la relaciona con los principios de proximidad, transparencia, eficacia, coordinación, gratuidad, accesibilidad y utilización de las tecnologías de la información.

La atención al ciudadano no debe entenderse únicamente como una actuación informativa, sino como una función administrativa orientada a facilitar el ejercicio de derechos y el cumplimiento de obligaciones. Por ello, se articula a través de distintos canales y servicios, entre los que destacan la atención presencial, la atención telefónica y la atención telemática o electrónica.

9.- Los derechos de las personas en sus relaciones con las administraciones públicas, los derechos del interesado en el procedimiento administrativo y el derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con las administraciones públicas en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

El tema se encuadra en la **Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas**, norma que regula las relaciones externas entre las Administraciones Públicas y los ciudadanos, así como las garantías básicas del procedimiento administrativo común. La propia exposición de motivos de la ley destaca que esta norma constituye el eje relativo a las relaciones “ad extra” entre las Administraciones y los administrados, tanto en el ejercicio de la potestad administrativa como en la tramitación de los procedimientos.

Dentro de este marco, los artículos 13 y 14 tienen una importancia fundamental porque regulan, respectivamente, **los derechos generales de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas y el derecho y la obligación de relacionarse electrónicamente con ellas**. Estos preceptos reflejan una Administración orientada a facilitar el ejercicio de los derechos, garantizar la accesibilidad, impulsar la Administración electrónica y fijar qué sujetos pueden elegir el canal de relación y cuáles están obligados al uso de medios electrónicos.

El **artículo 13** reconoce los derechos de quienes tienen capacidad de obrar ante las Administraciones Públicas. Entre ellos se encuentran el derecho a comunicarse a través de un Punto de Acceso General electrónico, a ser asistidos en el uso de medios electrónicos, a utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, al acceso a la información pública, archivos y registros, a ser tratados con respeto y deferencia, a exigir responsabilidades, a obtener y utilizar medios de identificación y firma electrónica, y a la protección de datos personales.

El **artículo 14** distingue entre personas físicas y determinados sujetos obligados. Como regla general, las personas físicas pueden elegir en todo momento si se comunican con las Administraciones Públicas por medios electrónicos o no, salvo que estén obligadas a relacionarse electrónicamente. Además, pueden modificar el medio elegido en cualquier momento. En cambio, están obligados a relacionarse electrónicamente, al menos, las personas jurídicas, las entidades sin personalidad jurídica, quienes ejerzan una actividad profesional con colegiación obligatoria para los trámites realizados en ejercicio de dicha actividad, quienes representen a un interesado obligado y los empleados públicos para los trámites realizados por razón de su condición.

Pero el epígrafe no se agota en los artículos 13 y 14, porque también habla de **los derechos del interesado en el procedimiento administrativo**. Esa expresión remite directamente al **artículo 53**, que recoge derechos específicos de quienes ya tienen la condición de interesados en un procedimiento concreto. Entre ellos destaca el derecho a conocer el estado de tramitación, el sentido del silencio administrativo, el órgano competente para instruir y resolver, los actos de trámite dictados, y el derecho a acceder y obtener copia de los documentos del procedimiento.

La diferencia clave es esta: el **artículo 13** regula derechos generales de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas; el **artículo 14** regula el canal electrónico, distinguiendo entre derecho y obligación; y el **artículo 53** regula derechos reforzados del interesado dentro de un procedimiento administrativo ya iniciado.