

- TEMARIO - oposiciones

tutemario

TuTestDigital



CUERPO ADMINISTRATIVO



GRUPO C • SUBGRUPO C1
DIPUTACIÓN FORAL DE GIPUZKOA

TEMAS:

40

PLAZAS:

153

ENA
editorial

3ª PARTE: TEMAS DE 36 A 40

TEMARIO OPOSICIONES ADMINISTRATIVO C1

DIPUTACIÓN FORAL DE GIPUZKOA

Editorial ENA

ISBN: 979-13-88530-01-2

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 40 temas solicitados para el estudio de las oposiciones de los procesos selectivos para el acceso, por concurso-oposición, a ciento cincuenta plazas de administrativo/a de la Diputación Foral de Gipuzkoa y tres plazas de administrativo/a de las Juntas Generales de Gipuzkoa (OP2026/15).

TEMARIO GENERAL

Tema 1. Constitución Española: Título preliminar. Los derechos y deberes fundamentales.

Tema 2. Constitución Española: Las Cortes Generales. El Gobierno y la Administración. Las relaciones entre el Gobierno y las Cortes Generales. El Poder Judicial.

Tema 3. Constitución Española: La Organización Territorial del Estado. Ley Orgánica 3/1979, de 18 de diciembre, del Estatuto de Autonomía para el País Vasco: Título preliminar. Las competencias del País Vasco. Los poderes del País Vasco.

Tema 4. Norma Foral 6/2005, de 12 de julio, sobre Organización Institucional, Gobierno y Administración del Territorio Histórico de Gipuzkoa.

Tema 5. Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (Ley 39/2015, de 1 de octubre): Disposiciones generales. Los interesados en el procedimiento. La actividad de las Administraciones Públicas. Los actos administrativos. Disposiciones sobre el procedimiento administrativo común. La revisión de los actos en vía administrativa. Régimen Jurídico del Sector Público (Ley 40/2015, de 1 de octubre): Los órganos colegiados. Abstención y recusación. Funcionamiento electrónico del sector público.

Tema 6. Texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público (Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre): Clases de personal. Derechos y deberes. Código de conducta de los empleados públicos. Código Ético y de Buena Gestión del Empleo Público Foral de Gipuzkoa: Objeto y naturaleza. Valores éticos y normas de conducta. Principios de buena gestión y normas de actuación profesional.

Tema 7. Ley 10/1982, de 24 de noviembre, básica de normalización del uso del Euskera: Título preliminar. Título primero. Título segundo: Las actuaciones de los poderes públicos: El uso del euskera en la Administración Pública dentro del ámbito territorial de la Comunidad Autónoma del País Vasco. Ley 11/2022, de 1 de diciembre, de Empleo Público Vasco: La normalización lingüística. Decreto 19/2024, de 22 de febrero, de normalización del uso del euskera en el Sector Público Vasco: Sistema de perfiles lingüísticos.

Tema 8. Texto refundido de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres y Vidas Libres de Violencia Machista contra las Mujeres (Decreto Legislativo 1/2023, de 16 de marzo): Título preliminar. Medidas para la integración de la perspectiva de género en la actuación de los poderes y las Administraciones Públicas vascas. Norma Foral 2/2015, de 9 de marzo: Título preliminar. Competencias, funciones, organización y financiación. Políticas específicas para igualdad de mujeres y hombres.

TEMARIO ESPECÍFICO

Tema 9. Norma Foral 6/2005, de 12 de julio, sobre Organización Institucional, Gobierno y Administración del Territorio Histórico de Gipuzkoa.

Tema 10. Departamentos de la Diputación Foral de Gipuzkoa. Áreas de actuación y funciones. Estructura departamental básica.

Tema 11. Reglamento de las Juntas Generales de Gipuzkoa (I): Título IV. De la organización de las Juntas Generales.

Tema 12. Reglamento de las Juntas Generales de Gipuzkoa (II): Título VIII. De la declaración anual de política general y de los mecanismos de control e impulso de las Juntas Generales.

Tema 13. Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (I): Disposiciones generales. Los interesados en el procedimiento.

Tema 14. Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (II): La actividad de las Administraciones Públicas.

Tema 15. Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (III): Los actos administrativos.

Tema 16. Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (IV): Las disposiciones sobre el procedimiento administrativo común.

Tema 17. Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (V): La revisión de los actos en vía administrativa.

Tema 18. Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público: Disposiciones generales. Órganos de las Administraciones Públicas. Los convenios. Funcionamiento electrónico del sector público.

Tema 19. 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: Registros, comunicaciones y notificaciones electrónicas. Expediente administrativo electrónico. Régimen de subsanación.

Tema 20. Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (I): Disposiciones generales.

Tema 21. Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (II): Las actuaciones relativas a la contratación de las Administraciones Públicas: La preparación de los contratos de las Administraciones Públicas.

Tema 22. Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (III): Las actuaciones relativas a la contratación de las Administraciones Públicas: La adjudicación de los contratos de las Administraciones Públicas.

Tema 23. Norma Foral 4/2007, de 27 de marzo, de Régimen Financiero y Presupuestario del Territorio Histórico de Gipuzkoa (I): Título preliminar. Sector Público Foral.

Tema 24. Norma Foral 4/2007, de 27 de marzo, de Régimen Financiero y Presupuestario del Territorio Histórico de Gipuzkoa (II): Presupuestos generales del Territorio Histórico de Gipuzkoa.

Tema 25. Norma Foral 3/2007, de 27 de marzo, de subvenciones del Territorio Histórico de Gipuzkoa (I): Disposiciones generales.

Tema 26. Norma Foral 3/2007, de 27 de marzo, de subvenciones del Territorio Histórico de Gipuzkoa (II): Procedimientos de concesión y gestión de las subvenciones.

Tema 27. Ley 11/2022, de 1 de diciembre, de Empleo Público Vasco (I): Personal al servicio de las Administraciones Públicas. Adquisición y pérdida de la condición de personal empleado público. Selección de personal empleado público.

Tema 28. Ley 11/2022, de 1 de diciembre, de Empleo Público Vasco (II): La carrera profesional. Provisión de puestos de trabajo.

Tema 29. Ley 11/2022, de 1 de diciembre, de Empleo Público Vasco (III): Situaciones administrativas. Derechos, deberes, código de conducta, incompatibilidades y responsabilidades del personal empleado público. Régimen disciplinario. Normalización lingüística.

Tema 30. Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno: Transparencia de la actividad pública. Buen gobierno.

Tema 31. El Concierto Económico: Normas generales aplicables a los tributos. Normas generales aplicables a las relaciones financieras. De las Comisiones y Junta Arbitral del Concierto Económico.

Tema 32. Los tributos: disposiciones generales y obligados tributarios. La aplicación de los tributos: principios generales; el carácter reservado de los datos con trascendencia tributaria.

Tema 33. Censo de representación de la Diputación Foral de Gipuzkoa: representación legal, tributaria y corporativa.

Tema 34. Derechos y obligaciones de relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas. Especialidades de la administración tributaria foral. Notificación postal y electrónica. Aviso de puesta a disposición de la notificación electrónica.

Tema 35. Decreto Foral 9/2022, de 26 de abril, por el que se regula el Sistema Foral de Atención Ciudadana de la Diputación Foral de Gipuzkoa.

Tema 36. La comunicación en la administración. Uso correcto del lenguaje administrativo. Comunicación escrita. Lenguaje administrativo no sexista. Contenido y presentación de documentos escritos: correspondencia, comunicaciones, autorizaciones, notificaciones, instancias, certificaciones, compulsas.

Tema 37. Atención a la ciudadanía: Comunicación oral. Comunicación y atención en persona y por teléfono: avisos, información, peticiones, acompañamiento, desvío de llamadas, etc. Criterios generales. La comunicación no verbal.

Tema 38. Derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas. Derecho de acceso a archivos y registros públicos.

Tema 39. La ciudadanía como destinataria de los servicios y prestaciones públicas. La información y atención al público. Atención ante quejas y reclamaciones. Personas con discapacidad. Atención intercultural en la administración vasca.

Tema 40. Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales: Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre: Disposiciones generales. Principios de protección de datos. Derechos de las personas. Derechos digitales. 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): Disposiciones generales. Principios. Derechos del interesado.

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:.....	7
TEMA 36. LA COMUNICACIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN. USO CORRECTO DEL LENGUAJE ADMINISTRATIVO. COMUNICACIÓN ESCRITA. LENGUAJE ADMINISTRATIVO NO SEXISTA. CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS ESCRITOS: CORRESPONDENCIA, COMUNICACIONES, AUTORIZACIONES, NOTIFICACIONES, INSTANCIAS, CERTIFICACIONES, COMPULSAS.	8
TEMA 37. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA: COMUNICACIÓN ORAL. COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN EN PERSONA Y POR TELÉFONO: AVISOS, INFORMACIÓN, PETICIONES, ACOMPAÑAMIENTO, DESVÍO DE LLAMADAS, ETC. CRITERIOS GENERALES. LA COMUNICACIÓN NO VERBAL.	59
TEMA 38. DERECHOS DE LAS PERSONAS EN SUS RELACIONES CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS. DERECHO DE ACCESO A ARCHIVOS Y REGISTROS PÚBLICOS.....	125
TEMA 39. LA CIUDADANÍA COMO DESTINATARIA DE LOS SERVICIOS Y PRESTACIONES PÚBLICAS. LA INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL PÚBLICO. ATENCIÓN ANTE QUEJAS Y RECLAMACIONES. PERSONAS CON DISCAPACIDAD. ATENCIÓN INTERCULTURAL EN LA ADMINISTRACIÓN VASCA.....	159
TEMA 40. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y GARANTÍA DE LOS DERECHOS DIGITALES: LEY ORGÁNICA 3/2018, DE 5 DE DICIEMBRE: DISPOSICIONES GENERALES. PRINCIPIOS DE PROTECCIÓN DE DATOS. DERECHOS DE LAS PERSONAS. DERECHOS DIGITALES. 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): DISPOSICIONES GENERALES. PRINCIPIOS. DERECHOS DEL INTERESADO.	328

Tema 36. La comunicación en la administración. Uso correcto del lenguaje administrativo. Comunicación escrita. Lenguaje administrativo no sexista. Contenido y presentación de documentos escritos: correspondencia, comunicaciones, autorizaciones, notificaciones, instancias, certificaciones, compulsas.

INTRODUCCIÓN AL TEMA

Este tema estudia una de las partes más visibles del trabajo administrativo: la forma en que la Administración se comunica por escrito y convierte sus decisiones, gestiones e informaciones en documentos comprensibles, válidos y útiles. Para el alumnado conviene partir de una idea sencilla: un documento administrativo no es solo un papel o un archivo electrónico; es la huella organizada de una actuación pública. Sirve para dejar constancia, para comunicar, para acreditar una decisión, para permitir que una persona ejerza sus derechos y para que otra unidad administrativa pueda continuar el expediente sin tener que reconstruirlo desde cero.

La comunicación administrativa escrita exige combinar tres planos. El primero es el plano jurídico: el documento debe identificar quién actúa, qué se decide o comunica, a quién se dirige, en qué expediente se integra y qué efectos produce. El segundo es el plano funcional: el escrito debe servir para algo concreto, no para llenar el expediente de fórmulas vacías. El tercero es el plano lingüístico: la persona destinataria tiene que entender qué ocurre, qué se le pide, qué plazo tiene, qué opciones conserva y qué consecuencias puede producir su actuación o su falta de actuación.

1. Comunicación en la Administración

La comunicación en una organización pública puede ser interna, cuando se produce entre órganos, unidades o personal de la propia Administración, o externa, cuando se dirige a ciudadanía, entidades, empresas u otras Administraciones. Puede tener finalidad informativa, decisoria, de impulso, de control, de colaboración o de constancia. En todos los casos debe estar ordenada, porque la Administración no habla como una persona particular: habla desde una competencia, con una responsabilidad institucional y dentro de una tramitación que debe poder comprobarse.

En la práctica, la comunicación escrita evita confusiones cuando cumple varias condiciones: identifica correctamente el asunto; separa los hechos de las valoraciones; usa párrafos breves; no mezcla en una misma frase varias órdenes o advertencias; utiliza términos técnicos solo cuando son necesarios; y ofrece a la persona destinataria una orientación clara sobre el siguiente paso. La calidad del documento se mide, por tanto, por su utilidad. Un escrito aparentemente formal, pero oscuro, desordenado o ambiguo, dificulta la gestión y puede perjudicar los derechos de las personas interesadas.

2. Uso correcto del lenguaje administrativo

El lenguaje administrativo debe ser preciso, claro y respetuoso. La precisión evita errores: no es lo mismo solicitar, requerir, advertir, comunicar, resolver o certificar. Cada verbo tiene una función y puede producir efectos distintos. La claridad facilita que las personas entiendan el contenido sin depender de intermediarios. El respeto institucional impide utilizar expresiones bruscas, paternalistas, discriminatorias o excesivamente próximas. La Administración debe sonar cercana en la medida en que orienta, pero no informal hasta el punto de perder rigor.

Una buena redacción administrativa se reconoce por varios rasgos. Primero, sitúa lo importante al principio: asunto, finalidad y efecto principal. Segundo, usa frases de longitud razonable. Tercero, evita encadenar subordinadas que obligan a releer. Cuarto, explica las consecuencias prácticas de la comunicación. Quinto, mantiene una terminología estable a lo largo del expediente. Sexto, separa visualmente los bloques de

Tema 37. Atención a la ciudadanía: Comunicación oral. Comunicación y atención en persona y por teléfono: avisos, información, peticiones, acompañamiento, desvío de llamadas, etc. Criterios generales. La comunicación no verbal.

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.

En el ámbito de la **atención al ciudadano en la Administración Pública**, el término que se emplee para designar al personal visitante depende del tono formal que quieras darle al tema. Algunas opciones correctas y utilizadas en normativa y guías de calidad son:

- **Ciudadano/a:** es la denominación más habitual y neutra, ya que se refiere a cualquier persona que acude a la Administración a ejercer derechos o cumplir obligaciones.

Tema 38. Derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas. Derecho de acceso a archivos y registros públicos.

1. Introducción y fundamento constitucional

Las relaciones de las personas con las Administraciones Públicas se articulan mediante un conjunto de derechos y garantías que permiten participar en la actividad administrativa, defender los propios intereses y conocer la actuación de los poderes públicos.

La Constitución Española establece, en su artículo 103.1, que la Administración Pública sirve con objetividad los intereses generales y actúa con sometimiento pleno a la ley y al Derecho. Este mandato exige que su actividad respete los derechos de las personas y se desarrolle mediante procedimientos que garanticen su defensa.

Por su parte, el **artículo 105.b) de la Constitución** dispone que la ley regulará el acceso de los ciudadanos a los archivos y registros administrativos, salvo en lo que afecte a la seguridad y defensa del Estado, la averiguación de los delitos y la intimidad de las personas. El acceso constituye, por tanto, un derecho de configuración legal que favorece la transparencia y el control de la actividad administrativa. Constitución Española, artículos 103 y 105.

El marco normativo principal de este tema está integrado por tres leyes:

- La **Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas**, especialmente sus artículos 13 a 17.
- La **Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno**, que desarrolla el régimen general del acceso.
- La **Ley 5/2022, de 23 de junio, de Gestión Documental Integral y Patrimonio Documental de la Comunidad Autónoma del País Vasco**, cuyo título V, artículos 39 a 46, regula específicamente el acceso a los documentos.

2. Derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas: artículo 13 de la Ley 39/2015

El artículo 13 reconoce una serie de derechos a quienes tienen capacidad de obrar ante las Administraciones Públicas conforme al artículo 3 de la ley. Son derechos generales que corresponden a las personas en sus relaciones con la Administración, sin que sea necesario que ostenten la condición de interesadas en un procedimiento concreto.

Estos derechos son los siguientes:

- a) Comunicarse a través de un Punto de Acceso General electrónico.** Las personas tienen derecho a disponer de una vía electrónica de acceso a la Administración que facilite sus comunicaciones y el ejercicio de sus derechos.
- b) Recibir asistencia en el uso de medios electrónicos.** La Administración debe facilitar el ejercicio de los derechos por estos medios. Como complemento, el artículo 12 concreta la asistencia a los interesados no obligados a relacionarse electrónicamente que la soliciten, especialmente en materia de identificación y firma electrónica, presentación de solicitudes y obtención de copias auténticas.
- c) Utilizar las lenguas oficiales de su comunidad autónoma.** Este derecho se ejerce conforme a la Ley 39/2015 y al resto del ordenamiento jurídico, y se desarrolla en el artículo 15.
- d) Acceder a la información pública, los archivos y los registros.** El propio artículo remite a la Ley 19/2013 de transparencia y al resto del ordenamiento jurídico. Por ello, el derecho de acceso debe estudiarse conjuntamente con sus límites, procedimientos y garantías.

Tema 39. La ciudadanía como destinataria de los servicios y prestaciones públicas. La información y atención al público. Atención ante quejas y reclamaciones. Personas con discapacidad. Atención intercultural en la administración vasca.

Este tema estudia a la ciudadanía como destinataria de los servicios y prestaciones públicas. La Administración no se limita a tramitar expedientes: presta servicios, informa, orienta, recibe quejas, canaliza reclamaciones, adapta su actuación a personas con necesidades diversas y debe garantizar que nadie quede excluido por barreras físicas, sensoriales, cognitivas, lingüísticas, culturales o tecnológicas. Por eso la atención al público no es una función menor; es el punto en el que la organización pública se hace visible.

La ciudadanía puede acudir a la Administración desde posiciones muy distintas. A veces actúa como persona interesada en un procedimiento; otras, como usuaria de un servicio; otras, como visitante de una oficina; otras, como representante de una entidad; otras, como persona que formula una queja porque considera que la atención recibida no ha sido adecuada. Cada situación exige una respuesta distinta, pero todas comparten una misma base: trato respetuoso, información clara, orientación útil y garantía de derechos.

1. Ciudadanía destinataria de servicios públicos

Los servicios públicos deben diseñarse pensando en las personas a las que sirven. Esta idea parece obvia, pero tiene consecuencias concretas. Los horarios, canales, formularios, espacios, señalización, lenguaje, turnos, web, teléfono y sistemas de cita condicionan el acceso real. Un servicio puede existir jurídicamente y, sin embargo, ser difícil de utilizar si la ciudadanía no entiende cómo acceder, qué debe presentar o qué respuesta puede esperar.

La atención ciudadana cumple funciones de recepción, orientación, información, gestión inicial, canalización de sugerencias, derivación y acompañamiento. La recepción acoge y ordena la demanda. La orientación dirige a la unidad o trámite adecuado. La información facilita datos generales o particulares cuando proceda. La gestión inicial ayuda a iniciar o completar trámites. Las sugerencias y quejas permiten mejorar los servicios. El acompañamiento evita que personas con especiales dificultades queden abandonadas dentro del circuito administrativo.

2. Información y atención al público

La información administrativa puede ser general o particular. La general se refiere a servicios, competencias, horarios, requisitos, formularios, sedes, canales, órganos o procedimientos. Puede facilitarse a cualquier persona porque no afecta a un expediente concreto protegido. La particular se refiere a datos de una persona, expediente o situación específica; por eso exige comprobar legitimación y respetar la confidencialidad. Esta distinción es esencial para estudiar el tema y para trabajar correctamente en una oficina pública.

Atender al público no significa resolver cualquier petición en el primer punto de contacto. Significa identificar la necesidad y ofrecer una salida correcta. A veces la salida será informar. Otras, registrar documentación. Otras, derivar. Otras, explicar que la Administración no es competente. Otras, recoger una queja. La calidad de la atención se aprecia cuando la persona sale sabiendo qué ha ocurrido, qué debe hacer y por qué se le ha dado esa respuesta.

3. Quejas, reclamaciones y sugerencias

Las quejas y reclamaciones permiten expresar insatisfacción ante retrasos, desatención, trato inadecuado, errores, falta de accesibilidad, dificultades de información o problemas en la prestación de un servicio. No siempre tienen el mismo valor que un recurso administrativo, porque no necesariamente impugnan un acto; muchas veces buscan corregir una disfunción del servicio. Aun así, deben tratarse con seriedad porque muestran dónde la organización falla desde el punto de vista de la ciudadanía.

Tema 40. Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales: Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre: Disposiciones generales. Principios de protección de datos. Derechos de las personas. Derechos digitales. 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): Disposiciones generales. Principios. Derechos del interesado.

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

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.