

TEMA 5 ESPECIFICO

1. Funciones de atención al ciudadano

- ✓ Recepción y acogida
- ✓ Orientación e información práctica
- ✓ Gestión de trámites sencillos
- ✓ Recepción de:
 - Sugerencias
 - Quejas y reclamaciones
 - Iniciativas
- ✓ Asistencia en el derecho de petición

2. Información administrativa

INFORMACIÓN GENERAL:

- Accesible a todos
- Sobre estructuras, competencias, trámites...

INFORMACIÓN PARTICULAR:

- Solo para interesados
- Sobre estado de expedientes o datos personales

-  Protección de datos → Ley Orgánica 3/2018
-  Normativa principal → RD 208/1996 y Ley 39/2015

3. Iniciativas, reclamaciones, quejas y peticiones

-  Iniciativa/Sugerencia: propuesta de mejora
 -  Queja: disconformidad con el servicio
 -  Reclamación: exigir un derecho
 -  Petición: solicitar que la Administración haga/deje de hacer algo
-  Programa regulado por RD 951/2005
 -  Plazo de respuesta: 20 días hábiles

4. Atención a personas con discapacidad

- Accesibilidad en oficinas, documentos y servicios
- Regulada por RD 366/2007
- Derecho a atención no discriminatoria y efectiva

5. Valores y ética del empleado público

Valores clave:

- ✓ Objetividad
- ✓ Imparcialidad

- ✓ Integridad
- ✓ Transparencia
- ✓ Dedicación
- ✓ Confidencialidad
- ✓ Eficacia y eficiencia

⚖️ Fundamento legal:

- Constitución Española (art. 103)
- Código de conducta del empleado público

🔧 6. Funciones de vigilancia y control

- ➡ Apertura y cierre del centro
- ➡ Control de accesos y atención a usuarios
- ➡ Apoyo en incidencias, averías y tareas menores
- ➡ Comunicación con el Ayuntamiento
- ➡ Preservación de la seguridad y el orden

📄 7. Documentos, registros y archivos

- 📁 Documento: prueba de actos y trámites
- 📂 Registro: entrada y salida de documentos
- 📁 Archivo: conservación, organización y custodia

Tipos de archivo:

- De gestión (activo)
- Intermedio (semiactivo)
- Histórico (inactivo)

💻 8. Administración electrónica

- ✓ Servicios online 24/7
- ✓ Ventanilla única digital
- ✓ Punto de Acceso General
- ✓ Firmas electrónicas y certificados digitales
- ✓ Ahorro de tiempo, papel y recurso