



TEMARIO Y PSICOTÉCNICOS AUXILIARES ADMINISTRATIVOS

COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA RIOJA

Ed. 2016



TEMARIO y PSICOTÉCNICOS
AUXILIARES ADMINISTRATIVOS
Comunidad Autónoma de La Rioja
Ed. 2016

© Beatriz Carballo Martín (coord.)
© Ed. TEMA DIGITAL, S.L.
ISBN: 978-84-942320-2-2
DOCUMENTACIÓN PARA OPOSICIONES (CC.AA.)
Depósito Legal según Real Decreto 635/2015

*Prohibido su uso fuera de las condiciones
de acceso on-line o venta*

*Prohibida su reproducción total o parcial
sin permiso escrito de TEMA DIGITAL, S.L.*

TEMARIO

Tema 1.- Atención al ciudadano. Los servicios de información administrativa. El libro de Quejas y Sugerencias. Acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos: identificación y autenticación.

Tema 2.- El Registro en el ámbito de la Administración General de la Comunidad Autónoma de La Rioja y sus organismos públicos: organización, funcionamiento y eficacia. El patrimonio documental de La Rioja: organización y conservación.

Tema 3.- Nociones sobre microordenadores. Sistema de archivo. Programas de aplicación. El tratamiento de textos y agenda electrónica. La hoja electrónica de cálculo. Los gráficos de oficina. El correo electrónico.

Tema 4.- La Constitución Española de 1978. Estructura y contenido. Derechos y deberes fundamentales. El Tribunal Constitucional. El Defensor del Pueblo. La Corona

Tema 5.-Las Cortes Generales. El Gobierno y la Administración. Relaciones entre el Gobierno y las Cortes Generales. El Poder Judicial.

Tema 6.- La organización de la Administración del Estado. Administración Central y Administración Periférica. La Administración Local: normativa aplicable. La provincia y el municipio. Otras Entidades de la Administración Local.

Tema 7.- El Estatuto de Autonomía de La Rioja (I): Estructura. Competencias de la Comunidad Autónoma. Reforma del Estatuto. Organización institucional.

Tema 8.- El Estatuto de Autonomía de La Rioja (II): Administración y régimen jurídico. Financiación de la Comunidad. Legislación riojana reguladora de la organización del sector público, del Tribunal Económico-Administrativo de La Rioja y del control financiero interno.

Tema 9.- La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. De los interesados en el procedimiento administrativo. De la actividad de las Administraciones Públicas. Actos administrativos. De la iniciativa legislativa y de la potestad para dictar reglamentos y otras disposiciones.

Tema 10.- La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas: El procedimiento administrativo común de las administraciones públicas. Tramitación simplificada. Revisión de los actos en vía administrativa. Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen jurídico del sector público: Los órganos de las Administraciones Públicas.

Tema 11.- La Ley 4/2005, de 1 de junio, de Funcionamiento y Régimen Jurídico de la Administración de la Comunidad Autónoma de La Rioja. Título I de la Ley 3/2003, de 3 de marzo, de organización del sector público de la Administración General de la Comunidad Autónoma de La Rioja: administración general de la Comunidad Autónoma de La Rioja.

Tema 12.- El personal al servicio de la Administración General de la Comunidad Autónoma de La Rioja (I): Adquisición y pérdida de la condición de funcionario. Selección de personal. Provisión de puestos de trabajo.

Tema 13.- El personal al servicio de la Administración General de la Comunidad Autónoma de La Rioja (II): Situaciones Administrativas. Régimen disciplinario y retributivo del personal funcionario. Derechos, deberes e incompatibilidades del personal funcionario.

Tema 14.- El sistema español de Seguridad Social. Entidades gestoras y servicios comunes. Enumeración, organización y funciones.

Tema 15.- La transparencia en la Administración: Regulación. La Administración electrónica y simplificación administrativa. Regulación. Ficheros datos de carácter personal.

-o-o-o0o-o-o-

TEMA 1.- ATENCIÓN AL CIUDADANO. LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA. EL LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS. ACCESO ELECTRÓNICO DE LOS CIUDADANOS A LOS SERVICIOS PÚBLICOS: IDENTIFICACIÓN Y AUTENTICACIÓN.

1.- ATENCIÓN AL CIUDADANO

La comunicación cara a cara es la forma idónea de comunicación. En ella utilizamos no sólo la palabra sino toda una gama de recursos expresivos como el gesto, la mirada, la postura, es decir, lo que se ha denominado el lenguaje corporal, que contribuyen a una mejor comunicación.

Es una comunicación **inmediata**, no transcurre ningún lapso de tiempo entre la formulación de la pregunta y la respuesta. Hay una interrelación mutua, a través del mecanismo de retroalimentación que va depurando la comunicación de elementos accesorios y subjetivos hasta lograr una correcta interpretación de los mensajes.

1.1.- CONDICIONES MATERIALES

Es de sobras conocido el influjo que el medio físico, es decir, la configuración del espacio y los elementos a él incorporados ejercen sobre la conducta.

La comunicación puede verse facilitada o dificultada por el ambiente en que se produce. Por ello, las oficinas de información deberían cumplir ciertos requisitos en cuanto a emplazamiento, características y organización del local:

- Deberán **situarse** en puntos estratégicos de las ciudades, con buenas comunicaciones. Su acceso deberá ser directo desde la calle y contar con la señalización adecuada.
- El local debe ser amplio, bien iluminado, de uso exclusivo, con mobiliario funcional y distribuido de forma que permita preservar la intimidad de las comunicaciones, que garantice unas condiciones de mínimo confort tanto para el informador como para su interlocutor, que ofrezca facilidades para la lectura y la consulta de documentos.
- Hay que evitar en la medida de lo posible la formación de colas y, cuando no puedan evitarse, deben organizarse (números, turnomatic...) procurando que exista un lugar de espera con asientos.
- También debe disponerse de un espacio con mesas y sillas para que el público pueda consultar documentos, tomar notas, rellenar impresos, etc.

En cuanto al **sistema de atención al público**, hay que eliminar las barreras arquitectónicas, como ventanillas o mostradores que producen la impresión de que la Administración es un coto cerrado diferenciado y enfrentado a los ciudadanos. Es conveniente combinar el mostrador para consultas breves y entrega de formularios, instancias, etc. con las mesas individuales donde se ofrece una información más detallada.

TEMA 2.- EL REGISTRO EN EL ÁMBITO DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA RIOJA Y SUS ORGANISMOS PÚBLICOS: ORGANIZACIÓN, FUNCIONAMIENTO Y EFICACIA. EL PATRIMONIO DOCUMENTAL DE LA RIOJA: ORGANIZACIÓN Y CONSERVACIÓN.

1.- EL REGISTRO EN EL ÁMBITO DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA RIOJA Y SUS ORGANISMOS PÚBLICOS: ORGANIZACIÓN, FUNCIONAMIENTO Y EFICACIA

El Registro en el Ámbito de la Administración General de la Comunidad Autónoma de La Rioja y sus Organismos Públicos está regulado por el Decreto 58/2004, de 29 de octubre.

2.1.- DISPOSICIONES GENERALES

Ámbito de aplicación y objeto.- El Decreto 58/2004 será de aplicación a la Administración General de Comunidad Autónoma y sus Organismos Públicos. Las Entidades Públicas Empresariales que quieran adquirir la consideración de Oficinas de Registro deberán suscribir el oportuno convenio para ello.

El Decreto 58/2004 tiene por objeto regular:

- a) El régimen y funcionamiento de las Oficinas de Registro
- b) El régimen y funcionamiento del Registro Telemático.
- c) La expedición de copias compulsadas y copias selladas.

Canales de acceso al registro.- Los ciudadanos tienen derecho a presentar las solicitudes, escritos y comunicaciones que dirijan a la Administración General de la Comunidad Autónoma y sus Organismos Públicos, bien de manera presencial a través de las Oficinas de Registro, o bien de manera telemática a través del Registro Telemático en los términos previstos en la presente Norma.

Instalación del registro en soporte informático.- La función de registro se gestionará de manera automatizada sobre una aplicación única corporativa bajo un modelo de libro único.

Corresponde a la Secretaría General Técnica de la Consejería competente en materia de Administraciones Públicas la administración del sistema.

2.2.- OFICINAS DE REGISTRO

Oficina General y Oficinas Auxiliares.- Existirá una Oficina General cuya gestión corresponderá a la Secretaría General Técnica de la Consejería competente en materia de Administraciones Públicas.

Junto a la Oficina General existirán las Oficinas Auxiliares que serán gestionadas por las Secretarías Generales Técnicas de las distintas Consejerías bajo la coordinación y control de la Secretaría General Técnica de la Consejería competente en materia de Administraciones Públicas.

TEMA 3.- NOCIONES SOBRE MICROORDENADORES. SISTEMA DE ARCHIVO. PROGRAMAS DE APLICACIÓN. EL TRATAMIENTO DE TEXTOS Y AGENDA ELECTRÓNICA. LA HOJA ELECTRÓNICA DE CÁLCULO. LOS GRÁFICOS DE OFICINA. EL CORREO ELECTRÓNICO.

1.- NOCIONES SOBRE MICROORDENADORES

Un ordenador es una máquina electrónica que sirve para procesar información digital. La información digital es aquella que puede expresarse en términos de 0 y 1, es decir, en el sistema binario de numeración. Si partimos de una información analógica, como una fotografía en papel, es necesario digitalizarla previamente antes de introducirla en el ordenador; en este caso mediante un escáner.

1.1.- ESQUEMA BÁSICO DE FUNCIONAMIENTO

El funcionamiento básico de un ordenador puede expresarse mediante el siguiente esquema:

1.- Debemos suministrar unos **datos de entrada** al ordenador. Estos datos deben estar en formato digital y podemos suministrárselos de varias formas:

- Desde dispositivos de entrada, como el ratón, el teclado, o un escáner.
- Desde unidades de almacenamiento de datos, como un disco duro, una unidad óptica (CD-ROM o DVD), una memoria *flash*, etc.
- A través de una conexión de red, como una red local o Internet.

2.- El ordenador **procesa** dichos datos de entrada de acuerdo con las **instrucciones** del **programa** que se esté ejecutando en ese momento. El procesamiento de datos puede consistir en realizar cálculos con ellos, o en transferirlos de un lugar a otro. Esta labor la realiza, fundamentalmente, el **microprocesador**, que actúa como Unidad Central de Procesamiento (**CPU**). Pero también intervienen:

- La **memoria RAM**, almacenando temporalmente los datos y las instrucciones.
- La **tarjeta gráfica**, que incluye su propio procesador y su propia memoria RAM.
- El **chipset**, que controla el flujo de datos entre el microprocesador, la tarjeta gráfica y el resto de los dispositivos (monitor, disco duro, etc).

3.- Como consecuencia del procesamiento de los datos por parte del ordenador, éste obtiene un resultado, que llamamos **datos de salida**. Estos datos pueden mostrarse en la pantalla del monitor, enviarse a una impresora, almacenarse en el disco duro, etc.

TEMA 4.- LA CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA DE 1978. ESTRUCTURA Y CONTENIDO. DERECHOS Y DEBERES FUNDAMENTALES. EL TRIBUNAL CONSTITUCIONAL. EL DEFENSOR DEL PUEBLO. LA CORONA

1.- LA CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA DE 1978

1.1.- INTRODUCCIÓN

Tras las Elecciones Generales del 15 de junio de 1977, el Congreso de los Diputados ejerció la iniciativa constitucional que le otorgaba el art. 3º de la Ley para la Reforma Política y, en la sesión de 26 de julio de 1977, el Pleno aprobó una moción redactada por todos los Grupos Parlamentarios y la Mesa por la que se creaba una Comisión Constitucional con el encargo de redactar un proyecto de Constitución.

Una vez elaborada y discutida en el Congreso y Senado, mediante Real Decreto 2550/1978 se convocó el Referéndum para la aprobación del Proyecto de Constitución que tuvo lugar el 6 de diciembre siguiente. Se llevó a cabo de acuerdo con lo prevenido en el Real Decreto 2120/1978. El Proyecto fue aprobado por el 87,78% de votantes que representaba el 58,97% del censo electoral.

Su Majestad el Rey sancionó la Constitución durante la solemne sesión conjunta del Congreso de los Diputados y del Senado celebrada en el Palacio de las Cortes el miércoles 27 de diciembre de 1978. El BOE publicó la Constitución el 29 de diciembre de 1978, que entró en vigor con la misma fecha. Ese mismo día se publicaron, también, las versiones en las restantes lenguas de España.

A lo largo de su vigencia ha tenido dos reformas:

- En 1992, que consistió en añadir el inciso "*y pasivo*" en el artículo 13.2, referido al derecho de sufragio en las elecciones municipales.
- En 2011, que consistió en sustituir íntegramente el artículo 135 para establecer constitucionalmente el principio de estabilidad presupuestaria, como consecuencia de la crisis económica y financiera que padecemos.

1.2.- ANTECEDENTES

Las múltiples influencias de una Constitución derivada como la española de 1978 -además de aquellas recibidas del constitucionalismo histórico español- hay que buscarlas preferentemente dentro de las nuevas corrientes europeas que aparecen después de la Segunda Guerra Mundial, y en tal sentido ha recibido claras influencias de otros textos constitucionales europeos, y de diferentes Tratados de Derecho Internacional:

- De la Constitución italiana de 1947 habría que destacar la configuración del poder judicial y sus órganos de gobierno, o los antecedentes del Estado Regional Italiano.

TEMA 5.-LAS CORTES GENERALES. EL GOBIERNO Y LA ADMINISTRACIÓN. RELACIONES ENTRE EL GOBIERNO Y LAS CORTES GENERALES. EL PODER JUDICIAL.

1.- LAS CORTES GENERALES

Están reguladas en el Título III de la Constitución (arts. 66 a 96), que consta de tres capítulos:

CAPÍTULO I.- De las Cámaras

CAPÍTULO II.- De la elaboración de las leyes

CAPÍTULO III.- De los Tratados Internacionales

1.1.- LAS CÁMARAS

PRINCIPIOS GENERALES.- Las Cortes Generales representan al pueblo español y están formadas por el Congreso de los Diputados y el Senado.

Las Cortes Generales ejercen la potestad legislativa del Estado, aprueban sus Presupuestos, controlan la acción del Gobierno y tienen las demás competencias que les atribuya la Constitución.

Las Cortes Generales son inviolables.

ESTATUTO DE DIPUTADOS Y SENADORES.- Nadie podrá ser miembro de las dos Cámaras simultáneamente, ni acumular el acta de una Asamblea de Comunidad Autónoma con la de Diputado al Congreso.

Los miembros de las Cortes Generales no estarán ligados por mandato imperativo.

Las reuniones de Parlamentarios que se celebren sin convocatoria reglamentaria no vincularán a las Cámaras, y no podrán ejercer sus funciones ni ostentar sus privilegios.

Los Diputados y Senadores gozarán de inviolabilidad por las opiniones manifestadas en el ejercicio de sus funciones.

Durante el período de su mandato los Diputados y Senadores gozarán asimismo de inmunidad y sólo podrán ser detenidos en caso de flagrante delito. No podrán ser inculcados ni procesados sin la previa autorización de la Cámara respectiva.

En las causas contra Diputados y Senadores será competente la Sala de lo Penal del Tribunal Supremo.

Los Diputados y Senadores percibirán una asignación que será fijada por las respectivas Cámaras.

COMPOSICIÓN Y ELECCIÓN DEL CONGRESO.- El Congreso se compone de un mínimo de 300 y un máximo de 400 Diputados, elegidos por sufragio universal, libre, igual, directo y secreto, en los términos que establezca la ley.

TEMA 6.- LA ORGANIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO. ADMINISTRACIÓN CENTRAL Y ADMINISTRACIÓN PERIFÉRICA. LA ADMINISTRACIÓN LOCAL: NORMATIVA APLICABLE. LA PROVINCIA Y EL MUNICIPIO. OTRAS ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN LOCAL.

1.- LA ORGANIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO

La organización administrativa de la AGE se estableció en la Ley 6/1997, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado (LOFAGE). Posteriormente la Ley 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público, ha derogado la LOFAGE y regulado la organización de la Administración General del Estado en los términos siguientes, con efectos de 2 de octubre de 2016.

Principios y competencias de organización y funcionamiento de la Administración General del Estado.- La Administración General del Estado actúa y se organiza de acuerdo con los principios de descentralización funcional y desconcentración funcional y territorial, además de los siguientes:

- a) Servicio efectivo a los ciudadanos.
- b) Simplicidad, claridad y proximidad a los ciudadanos.
- c) Participación, objetividad y transparencia de la actuación administrativa.
- d) Racionalización y agilidad de los procedimientos administrativos y de las actividades materiales de gestión.
- e) Buena fe, confianza legítima y lealtad institucional.
- f) Responsabilidad por la gestión pública.
- g) Planificación y dirección por objetivos y control de la gestión y evaluación de los resultados de las políticas públicas.
- h) Eficacia en el cumplimiento de los objetivos fijados.
- i) Economía, suficiencia y adecuación estricta de los medios a los fines institucionales.
- j) Eficiencia en la asignación y utilización de los recursos públicos.
- k) Cooperación, colaboración y coordinación entre las Administraciones Públicas.

Las competencias en materia de organización administrativa, régimen de personal, procedimientos e inspección de servicios, no atribuidas específicamente conforme a una Ley a ningún otro órgano de la

TEMA 7.- EL ESTATUTO DE AUTONOMÍA DE LA RIOJA (I): ESTRUCTURA. COMPETENCIAS DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA. REFORMA DEL ESTATUTO. ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL.

1.- EL ESTATUTO DE AUTONOMÍA DE LA RIOJA: ANTECEDENTES HISTÓRICOS

1.1.- RÉGIMEN PREAUTONÓMICO

El derecho a la autonomía que recoge la Constitución fue tomado en consideración por la provincia de Logroño, que demostraba una creciente inquietud por la búsqueda de su propia identidad. Merced a unos débiles pasos iniciales, dados a través de diversos agentes sociales como el Colectivo Riojano y la Asociación de Amigos de La Rioja, existía una campaña de prensa que señalaba las particularidades de esta "provincia-región". A pesar de ello, oficialmente los pasos iniciales los había dado la conocida como Asamblea de Parlamentarios, formada por los Diputados y Senadores elegidos en la primera legislatura del nuevo Estado democrático.

En sus primeras reuniones, la Asamblea de Parlamentarios abordó algunos temas que afectaban a la problemática de la provincia, sobresaliendo la cuestión preautonómica. Dichas reuniones se celebraban en los locales del Instituto de Estudios Riojanos (IER). Pronto se tomó el acuerdo de centrarse exclusivamente en la preautonomía, dejando aparte otros asuntos para los que cada partido tenía sus propias opciones.

El trabajo fue intenso y se mantuvieron contactos con el ministro para las Regiones, D. Manuel Clavero Arévalo. La Asamblea llegó a redactar un texto del proyecto de Decreto Ley sobre Régimen Preautonómico para La Rioja. La Asamblea de Parlamentarios y el proyecto preautonómico se deshizo con las elecciones generales de 1979, el interés de los políticos cambió hacia la campaña electoral y los trabajos iniciados quedaron a expensas de los próximos elegidos.

La preautonomía fue un intento frustrado pero no en vano. En la opinión pública había prosperado la idea de avanzar hacia el autogobierno. A partir de aquí no se aceptó otro futuro, rechazándose las invitaciones de la Comunidad de Castilla-León y las posibilidades de integración en Navarra, País Vasco o Aragón. Tras las elecciones generales de 1979, los nuevos Diputados y Senadores, si bien se reúnen para debatir cuestiones autonómicas, nunca lo harán en concepto institucional de Asamblea de Parlamentarios.

1.2.- EJERCICIO DE LA INICIATIVA Y MECANISMO CONSTITUCIONAL EMPLEADO

El 4 de octubre de 1979, el Ayuntamiento de Logroño reunido en sesión plenaria acordó solicitar el inicio del proceso autonómico de La Rioja según el artículo 143 de la Constitución. Dicha solicitud se hizo a través de una interpelación-moción del alcalde, D. Miguel Ángel Marín Castellanos, siendo el resultado de la votación 26 votos a favor de la autonomía y una abstención.

Comienza entonces la fase de pronunciamiento de los municipios, cuyos acuerdos plenarios se trasladaron a la Diputación Provincial, cuyo pronunciamiento de incorporación al proceso autonómico se produjo el día

TEMA 8.- EL ESTATUTO DE AUTONOMÍA DE LA RIOJA (II): ADMINISTRACIÓN Y RÉGIMEN JURÍDICO. FINANCIACIÓN DE LA COMUNIDAD. LEGISLACIÓN RIOJANA REGULADORA DE LA ORGANIZACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO, DEL TRIBUNAL ECONÓMICO-ADMINISTRATIVO DE LA RIOJA Y DEL CONTROL FINANCIERO INTERNO..

1.- ADMINISTRACIÓN Y RÉGIMEN JURÍDICO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

1.1.- LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Competencias autonómicas.- Corresponde a la Comunidad Autónoma la creación y estructuración de su propia Administración pública dentro de los principios generales y normas básicas del Estado.

Todos los órganos encargados de la prestación de servicios o de la gestión de competencias y atribuciones de la Comunidad Autónoma dependen de ésta y se integran en su Administración.

Regulación legal.- Se regulará por Ley de la Comunidad Autónoma de La Rioja:

- El reconocimiento y delimitación de las comarcas.
- La creación de agrupaciones de municipios con fines específicos.
- Podrán crearse áreas metropolitanas para la coordinación y gestión de los servicios públicos.

Publicación de normas.- Los Reglamentos y demás disposiciones y actos de eficacia general emanados del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma serán, en todo caso, publicados en el "Boletín Oficial de La Rioja".

Esta publicación será suficiente, a todos los efectos, para la validez de los actos y la entrada en vigor de las disposiciones y normas. En relación con la publicación en otros boletines oficiales, se estará a lo que disponga la correspondiente norma.

Responsabilidad.- La responsabilidad de la Administración de la Comunidad Autónoma de La Rioja y de sus autoridades y funcionarios se exigirá en los mismos términos y casos que establezca la legislación del Estado en la materia.

Control legal y reglamentario.- Las Leyes de la Comunidad Autónoma solamente están sometidas al control de constitucionalidad que ejerce el Tribunal Constitucional.

El Gobierno previo dictamen del Consejo de Estado, controlará la actividad de los órganos de la Comunidad Autónoma relativa al ejercicio de funciones delegadas conforme a la Constitución.

Las normas reglamentarias y los actos y acuerdos emanados de los órganos ejecutivos y administrativos de la Comunidad Autónoma serán recurribles ante la jurisdicción contencioso-administrativa.

TEMA 9.- LA LEY 39/2015, DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS. DE LOS INTERESADOS EN EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO. DE LA ACTIVIDAD DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS. ACTOS ADMINISTRATIVOS. DE LA INICIATIVA LEGISLATIVA Y DE LA POTESTAD PARA DICTAR REGLAMENTOS Y OTRAS DISPOSICIONES.

1.- LA LEY 39/2015, DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN DE LAS AA.PP.

El art. 103 de la Constitución dispone que *“la Administración Pública sirve con objetividad los intereses generales y actúa de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho”*.

Tras más de veinte años de vigencia de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, recientemente el poder legislativo ha llevado a cabo una reforma del ordenamiento jurídico público articulada en dos ejes fundamentales: las relaciones «ad extra» (hacia afuera) y «ad intra» (hacia dentro) de las Administraciones Públicas. Para ello se han impulsado simultáneamente dos nuevas leyes que constituirán los pilares sobre los que se asentará en adelante el Derecho administrativo español: la Ley del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y la Ley de Régimen Jurídico del Sector Público.

La Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas constituye el primero de estos dos ejes, al establecer una regulación completa y sistemática de las relaciones «ad extra» entre las Administraciones y los administrados, tanto en lo referente al ejercicio de la potestad de autotutela y en cuya virtud se dictan actos administrativos que inciden directamente en la esfera jurídica de los interesados, como en lo relativo al ejercicio de la potestad reglamentaria y la iniciativa legislativa. Queda así reunido en cuerpo legislativo único la regulación de las relaciones «ad extra» de las Administraciones con los ciudadanos como ley administrativa de referencia que se ha de complementar con todo lo previsto en la normativa presupuestaria respecto de las actuaciones de las Administraciones Públicas, destacando especialmente lo previsto en la Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera; la Ley 47/2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria, y la Ley de Presupuestos Generales del Estado.

El objeto de la Ley 39/2015 es *“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”* (art. 1.1).

La Ley se estructura en 133 artículos, distribuidos en siete títulos, cinco disposiciones adicionales, cinco disposiciones transitorias, una disposición derogatoria y siete disposiciones finales.

TÍTULO PRELIMINAR.- El título preliminar, de disposiciones generales, aborda el ámbito objetivo y subjetivo de la Ley. Entre sus principales novedades, cabe señalar, la inclusión en el objeto de la Ley, con carácter

TEMA 10.- LA LEY 39/2015, DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS: EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS. TRAMITACIÓN SIMPLIFICADA. REVISIÓN DE LOS ACTOS EN VÍA ADMINISTRATIVA. LEY 40/2015, DE RÉGIMEN JURÍDICO DEL SECTOR PÚBLICO: LOS ÓRGANOS DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.

1.- LA LEY 39/2015: EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN DE LAS AA.PP.

La Ley 39/2015 regula el procedimiento administrativo con las siguientes fases:

- 1ª.- Iniciación
- 2ª.- Ordenación
- 3ª.- Instrucción
- 4ª.- Finalización
- 5ª.- Ejecución

1.1.- INICIACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

• DISPOSICIONES GENERALES

Clases de iniciación.- Los procedimientos podrán iniciarse de oficio o a solicitud del interesado.

Información y actuaciones previas.- Con anterioridad al inicio del procedimiento, el órgano competente podrá abrir un período de información o actuaciones previas con el fin de conocer las circunstancias del caso concreto y la conveniencia o no de iniciar el procedimiento.

En el caso de procedimientos de naturaleza sancionadora las actuaciones previas se orientarán a determinar, con la mayor precisión posible, los hechos susceptibles de motivar la incoación del procedimiento, la identificación de la persona o personas que pudieran resultar responsables y las circunstancias relevantes que concurran en unos y otros.

Las actuaciones previas serán realizadas por los órganos que tengan atribuidas funciones de investigación, averiguación e inspección en la materia y, en defecto de éstos, por la persona u órgano administrativo que se determine por el órgano competente para la iniciación o resolución del procedimiento.

Medidas provisionales.- Iniciado el procedimiento, el órgano administrativo competente para resolver, podrá adoptar, de oficio o a instancia de parte y de forma motivada, las medidas provisionales que estime oportunas para asegurar la eficacia de la resolución que pudiera recaer, si existiesen elementos de juicio suficientes para ello, de acuerdo con los principios de proporcionalidad, efectividad y menor onerosidad.

Antes de la iniciación del procedimiento administrativo, el órgano competente para iniciar o instruir el procedimiento, de oficio o a instancia de parte, en los casos de urgencia inaplazable y para la protección

TEMA 11.- LA LEY 4/2005, DE FUNCIONAMIENTO Y RÉGIMEN JURÍDICO DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA RIOJA. TÍTULO I DE LA LEY 3/2003, DE ORGANIZACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA RIOJA: ADMINISTRACIÓN GENERAL DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA RIOJA.

1.- LA LEY 4/2005, DE FUNCIONAMIENTO Y RÉGIMEN JURÍDICO DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA RIOJA

La Ley autonómica 4/2005, de 1 de junio, regula el funcionamiento y régimen jurídico de la Administración de la Comunidad Autónoma de La Rioja.

La Ley estructura sus 80 artículos en cinco Títulos, a los que se suman diez Disposiciones Adicionales, una Transitoria, una Derogatoria y dos Disposiciones Finales.

En cuanto a las materias reguladas, el Título I, relativo al funcionamiento de la Administración, establece el objeto y ámbito de aplicación de la Ley, sus potestades y prerrogativas, los principios y reglas que deben inspirar su funcionamiento, con referencia expresa a algunos aspectos novedosos en nuestra legislación como son los relativos a la programación y racionalización administrativa. El Título I se completa con el marco jurídico que rige las relaciones de nuestra Administración con otras Administraciones o entidades, públicas o privadas, dando cabida a nuevos instrumentos provenientes de la normativa básica estatal como son los planes y programas de actuación.

El Título II, relativo al ejercicio de sus competencias por los órganos de la Administración, reitera el principio clásico de irrenunciabilidad de la competencia y de dirección e impulso mediante instrucciones, circulares y órdenes del servicio, así como el de colaboración entre las distintas Consejerías. Además, concreta los aspectos organizativos relacionados con las técnicas relativas al ejercicio de las competencias administrativas, transferencia, delegación, avocación, encomienda de gestión, etc., estableciendo finalmente el marco para la resolución de los conflictos de atribuciones que se produzcan.

El Título III, relativo al régimen jurídico de la actuación de la Administración de la Comunidad Autónoma, es el más extenso y el que por su contenido, resulta nuclear en la estructura de la Ley.

El Capítulo I de este Título III está dedicado a los Reglamentos, regulando las disposiciones generales relativas a la competencia para dictarlos, a su concepto y la forma que adoptarán, y entrando en detalle en la concreción del íter procedimental que ha de seguirse para su elaboración y aprobación, superando de esta forma las deficiencias existentes en el régimen jurídico anterior.

Entre las novedades relativas a la elaboración y aprobación de los reglamentos, destaca la diferenciación clara entre los trámites de audiencia a los interesados y el de información pública, la participación de las Entidades Locales en el proceso de elaboración de los reglamentos, la ordenación de los trámites y documentación que deben seguir y acompañar a los distintos borradores y, de manera especial, obliga a la

TEMA 12.- EL PERSONAL AL SERVICIO DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA RIOJA (I): ADQUISICIÓN Y PÉRDIDA DE LA CONDICIÓN DE FUNCIONARIO. SELECCIÓN DE PERSONAL. PROVISIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO.

1.- EL PERSONAL AL SERVICIO DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA RIOJA: RÉGIMEN JURÍDICO

La Constitución Española de 1978 establece en su artículo 103.3 una reserva de ley para regular:

- El estatuto de los funcionarios públicos que ha de contener sus derechos y deberes,
- El acceso a la Función Pública, cuyos sistemas han de responder a los principios de mérito y capacidad,
- Las peculiaridades del ejercicio del derecho a sindicación de los funcionarios públicos,
- Sus sistemas de incompatibilidades y las demás garantías para la imparcialidad en el ejercicio de sus funciones.

Esto significa que todas estas materias han de ser reguladas por norma con rango formal de Ley, sin que puedan ser reguladas por una norma reglamentaria. Asimismo, el artículo 149.1.18 de la Constitución establece como competencia exclusiva del Estado la de determinar las bases del régimen jurídico de las AA.PP. y del régimen estatutario de sus funcionarios, que en todo caso garantizarán a los administrados un tratamiento común ante ellas. Como consecuencia de lo establecido en este artículo se dictó el Estatuto Básico del Empleado Público, aprobado por Ley 7/2007, de 12 de abril, que contuvo la normativa común al conjunto de los funcionarios de todas las Administraciones Públicas, más las normas legales específicas aplicables al personal laboral a su servicio, dando verdadero cumplimiento a lo establecido en el artículo 103.3 de la Constitución .

Como consecuencia de las diferentes modificaciones posteriores introducidas en el texto original de la citada Ley, se ha aprobado un texto refundido que unifica e integra en un único texto legal las citadas modificaciones, derogando -entre otras- a la propia Ley 7/2007, de 12 de abril, norma que ha sido el 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 (en adelante EBEP).

El EBEP establece los principios generales aplicables al conjunto de las relaciones de empleo público, empezando por el de servicio a los ciudadanos y al interés general, ya que la finalidad primordial de cualquier reforma en esta materia debe ser mejorar la calidad de los servicios que el ciudadano recibe de la Administración.

El Estatuto Básico contiene aquello que es común al conjunto de los funcionarios de todas las Administraciones Públicas, más las normas legales específicas aplicables al personal laboral a su servicio. Partiendo del

TEMA 13.- EL PERSONAL AL SERVICIO DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA RIOJA (II): SITUACIONES ADMINISTRATIVAS. RÉGIMEN DISCIPLINARIO Y RETRIBUTIVO DEL PERSONAL FUNCIONARIO. DERECHOS, DEBERES E INCOMPATIBILIDADES DEL PERSONAL FUNCIONARIO.

1.- SITUACIONES ADMINISTRATIVAS DE LOS FUNCIONARIOS PÚBLICOS

1.1.- REGULACIÓN DEL EBEP

El EBEP regula las situaciones administrativas de los funcionarios de carrera en los siguientes términos.

CLASES DE SITUACIONES ADMINISTRATIVAS.- Los funcionarios de carrera se hallarán en alguna de las siguientes situaciones:

- a) Servicio activo.
- b) Servicios especiales.
- c) Servicio en otras Administraciones Públicas.
- d) Excedencia.
- e) Suspensión de funciones.

Las Leyes de Función Pública que se dicten en desarrollo de este Estatuto podrán regular otras situaciones administrativas de los funcionarios de carrera, en los supuestos, en las condiciones y con los efectos que en las mismas se determinen, cuando concurra, entre otras, alguna de las circunstancias siguientes:

- a) Cuando por razones organizativas, de reestructuración interna o exceso de personal, resulte una imposibilidad transitoria de asignar un puesto de trabajo o la conveniencia de incentivar la cesación en el servicio activo.
- b) Cuando los funcionarios accedan, bien por promoción interna o por otros sistemas de acceso, a otros cuerpos o escalas y no les corresponda quedar en alguna de las situaciones previstas en este Estatuto, y cuando pasen a prestar servicios en organismos o entidades del sector público en régimen distinto al de funcionario de carrera.

Dicha regulación, según la situación administrativa de que se trate, podrá conllevar garantías de índole retributiva o imponer derechos u obligaciones en relación con el reingreso al servicio activo.

SERVICIO ACTIVO.- Se hallarán en situación de servicio activo quienes, conforme a la normativa de función pública dictada en desarrollo del presente Estatuto, presten servicios en su condición de funcionarios públicos cualquiera que sea la Administración u Organismo Público o entidad en el que se encuentren destinados y no les corresponda quedar en otra situación.

TEMA 14.- EL SISTEMA ESPAÑOL DE SEGURIDAD SOCIAL. ENTIDADES GESTORAS Y SERVICIOS COMUNES. ENUMERACIÓN, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES.

1.- EL SISTEMA ESPAÑOL DE SEGURIDAD SOCIAL

1.1.- LA RELACIÓN JURÍDICA DE LA SEGURIDAD SOCIAL

En la actualidad no se discute que sea función del Estado, entre otras, la de procurar protección a sus ciudadanos ante las situaciones de necesidad que puedan padecer. "España se constituye en un Estado Social y Democrático de Derecho", proclama el artículo 1 de la Constitución y, en cuanto tal Estado "social", no puede abandonar a la iniciativa privada el mantenimiento de las personas que no pueden sustentarse con su propio trabajo.

Sobre esas bases se va construyendo un entramado de "seguros sociales", que sólo se convierte en un auténtico sistema de Seguridad Social cuando se llega al convencimiento generalizado de que esa solidaridad en el ámbito laboral sólo puede ser verdaderamente eficaz si se encauza y organiza a través de un sistema en el que el propio Estado, a través de la Ley, concrete las situaciones dignas de protección y la aportación que para dicha protección deban hacer los trabajadores en activo. Resulta preciso -además- que el propio Estado vigile, a través de organismos públicos, el reconocimiento de esos derechos y el cumplimiento de esas obligaciones.

No existe propiamente un sistema de Seguridad Social si no parte de esa dimensión pública: los derechos y obligaciones que origina el sistema son "públicos", en cuanto provienen de la Ley y no del acuerdo entre particulares, y la gestión del sistema es también "pública", en cuanto se encomienda a organismos dependientes del propio Estado.

Es la Ley, por tanto, la que determina y regula la "relación jurídica" entre los ciudadanos y la Seguridad Social. Esa relación, dirigida siempre a la protección social de los ciudadanos ante las situaciones de necesidad, obliga a ambas partes, Estado y ciudadano, a la realización de determinados actos, que pueden ser de muy diversa naturaleza, dependiendo de la posición del ciudadano ante la Seguridad Social, como empresario, trabajador en activo, o beneficiario de una prestación.

En el nivel contributivo, se suelen distinguir tres ámbitos de desarrollo de esa relación jurídica: afiliación, cotización y protección:

- La afiliación, o primer alta en la Seguridad Social, y las altas subsiguientes constituyen el mecanismo establecido por el Estado para determinar, mientras el trabajador está en activo, quienes son los responsables de la obligación de cotizar, por una parte, y por otra, los derechos que está generando dicho trabajador por su "contribución" al sistema.
- La cotización, que es el mecanismo principal establecido por la Ley para financiar el nivel contributivo de la Seguridad Social. Si el ALTA se ha producido como trabajador por cuenta ajena, el empresario será

TEMA 15.- LA TRANSPARENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN: REGULACIÓN. LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA. REGULACIÓN. FICHEROS DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.

1.- LA TRANSPARENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN: REGULACIÓN

La transparencia, el acceso a la información pública y las normas de buen gobierno deben ser los ejes fundamentales de toda acción política. Sólo cuando la acción de los responsables públicos se somete a escrutinio, cuando los ciudadanos pueden conocer cómo se toman las decisiones que les afectan, cómo se manejan los fondos públicos o bajo qué criterios actúan nuestras instituciones podremos hablar del inicio de un proceso en el que los poderes públicos comienzan a responder a una sociedad que es crítica, exigente y que demanda participación de los poderes públicos.

Los países con mayores niveles en materia de transparencia y normas de buen gobierno cuentan con instituciones más fuertes, que favorecen el crecimiento económico y el desarrollo social. En estos países, los ciudadanos pueden juzgar mejor y con más criterio la capacidad de sus responsables públicos y decidir en consecuencia. Permitiendo una mejor fiscalización de la actividad pública se contribuye a la necesaria regeneración democrática, se promueve la eficiencia y eficacia del Estado y se favorece el crecimiento económico.

La Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, se promovió con un triple alcance: incrementa y refuerza la transparencia en la actividad pública –que se articula a través de obligaciones de publicidad activa para todas las Administraciones y entidades públicas–, reconoce y garantiza el acceso a la información –regulado como un derecho de amplio ámbito subjetivo y objetivo– y establece las obligaciones de buen gobierno que deben cumplir los responsables públicos así como las consecuencias jurídicas derivadas de su incumplimiento –lo que se convierte en una exigencia de responsabilidad para todos los que desarrollan actividades de relevancia pública–.

En estas tres vertientes, la Ley supone un importante avance en la materia y establece unos estándares homologables al del resto de democracias consolidadas. En definitiva, constituye un paso fundamental y necesario que se verá acompañado en el futuro con el impulso y adhesión por parte del Estado tanto a iniciativas multilaterales en este ámbito como con la firma de los instrumentos internacionales ya existentes en esta materia.

1.1.- LA LEY 19/2013

La Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, regula la transparencia de las AA.PP. en los términos siguientes.

Principios generales.- Los entes públicos publicarán de forma periódica y actualizada la información cuyo conocimiento sea relevante para garantizar la transparencia de su actividad relacionada con el funcionamiento y control de la actuación pública.

- TEST PSICOTÉCNICOS -

La convocatoria de pruebas selectivas para la provisión de plazas vacantes del Cuerpo Auxiliar de Administración General de la Comunidad Autónoma de la Rioja dispone que la primera parte del primer ejercicio consistirá en contestar por escrito un test psicotécnico de cincuenta preguntas como máximo, con cuatro respuestas alternativas de las que sólo una será correcta, dirigido a apreciar la adecuación de los aspirantes para el desempeño de sus funciones.

Los test psicotécnicos son pruebas que permiten apreciar aptitudes o capacidades. También llamados test de inteligencia o test de aptitudes, son pruebas diseñadas para evaluar las capacidades intelectuales para la realización de tareas relacionadas con un determinado puesto de trabajo. Consisten en cuestionarios tipo test en los que se debe escoger entre varias respuestas posibles.

Los test psicotécnicos tienen un límite de tiempo para realizarlos, de manera que la interpretación o corrección se hace en base a dos criterios: aciertos-errores y rapidez.

En el aspecto laboral, la finalidad de las pruebas psicotécnicas es escoger de entre varios candidatos a los más aptos para ocupar determinados puestos o cargos en empresas o en la Administración Pública, con arreglo a un perfil determinado (una cualidad específica: cálculo matemático, razonamiento lógico...) o bien de forma genérica (cualidades generales).

Estas pruebas son de gran utilidad porque permiten comprobar la capacidad, destreza y habilidades de los aspirantes mediante pruebas prácticas y objetivas que posibilitan la evaluación psicológica de los candidatos y sus aptitudes.

En las pruebas de personalidad el resultado que interesa conocer habitualmente es si existen trastornos del comportamiento que afecten directamente al correcto desempeño de un puesto específico que conlleva una responsabilidad mayor (fuerzas y cuerpos de seguridad, vigilantes privados, pilotos y controladores aéreos, conductores de vehículos de todo tipo, personal responsable del tráfico ferroviario), intentando detectar esquizofrenias, trastornos esquizotípicos, ideas delirantes, etc. El resto de los trastornos del comportamiento menos graves no tendrían una afectación directa en un trabajo no cualificado, y negarle el empleo a una persona por dicha condición probablemente sería discriminar.

CLASES

-Test de razonamiento: Miden las facultades como agilidad mental, capacidad de resolución de problemas, etc...

-Test de comprensión verbal: Miden la comprensión de ideas, facultad de análisis y síntesis.

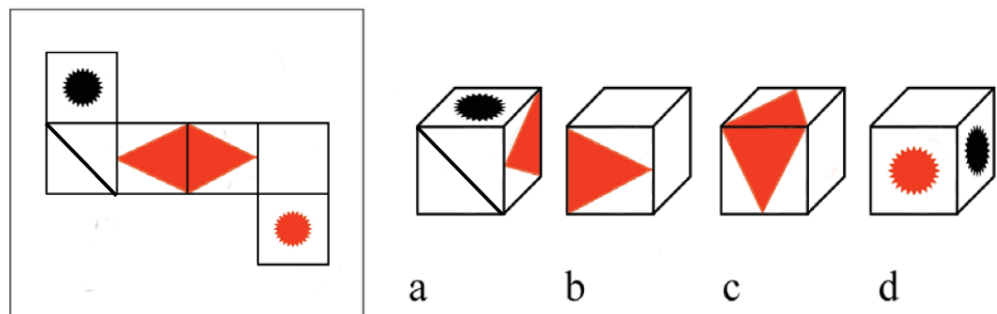
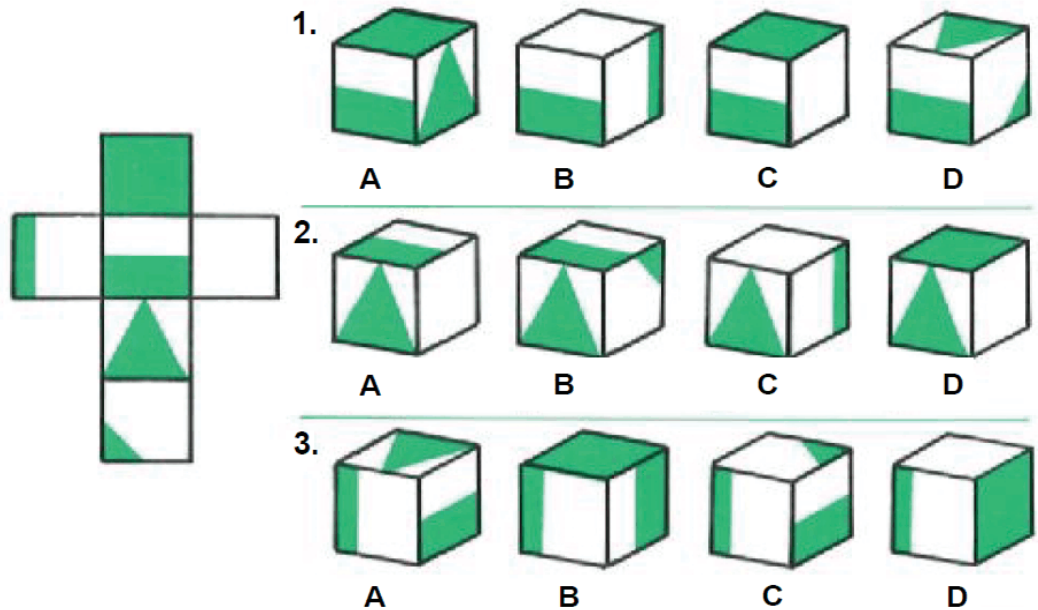
-Problemas aritméticos: Intentan medir la capacidad para resolver problemas aritméticos y matemáticos mediante ejercicios relacionados con números y cálculos.

TEST DE APTITUDES ESPACIALES

Las pruebas psicotécnicas de aptitud espacial evalúan la capacidad de concebir, relacionar e imaginar figuras en el espacio, para diferenciar formas, volúmenes, distancias, posiciones en el espacio, y para representar mentalmente figuras y objetos en dos o tres dimensiones.

La aptitud espacial se mide principalmente a través de pruebas como la rotación de figuras, la construcción de figuras y los rompecabezas.

EJEMPLOS



1. RAZONAMIENTO

A continuación Vd. va a realizar unas series de números o de letras. En ambos casos las series llevan un orden lógico. Tiene que descubrirlo y señalar entre las soluciones propuestas la que completaría la serie.

EJEMPLO: 1,3,5,7, ...

Como puede ver los números van creciendo de dos en dos y además son los impares. Luego el siguiente número sería el 9.

EJEMPLO: a,b,c,o,p,q,d,e,f,

Como puede ver las letras tienen un orden tres a tres, a-b-c, y además saltan a otro grupo de tres letras seguidas, o-p-q, vuelve el siguiente grupo de tres letras donde acabó el primero, d-e-f, así que el siguiente grupo de tres letras empezará donde acabó el segundo, r-s-t.

Indica el número que continúa la serie

- 1) 8, 9, 11, 12, 14, 15...
A. 14 B. 17 C. 19 D. 21
- 2) 1, 1, 2, 6...
A. 12 B. 18 C. 24 D. 26
- 3) 1, 3, 8, 18, 35...
A. 42 B. 70 C. 59 D. 61
- 4) 3, 45, 6, 35, 18, 27, 72, 21...
A. 360 B. 213 C. 175 D. 525
- 5) 23, 45, 67, 12, 34...
A. 44 B. 66 C. 56 D. 54
- 6) 2, 3, 5, 8, 10, 13, 17...
A. 20 B. 25 C. 16 D. 21
- 7) 2, 3, 8, 9, 20, 21, 44...
A. 46 B. 90 C. 45 D. 108

PRUEBAS PSICOTÉCNICAS

12) COCHE es a RUEDA como CABALLO es a:

- A. Crin B. Pata C. Grupa D. Cola

13) ... es a TUERCA como GEMELO es a:

- A. Clavo - botón C. Tornillo - ojal
B. Arandela - puño D. Tornillo - hermano

14) ... es a AMANECER como OCASO es a:

- A. Matutino - mediodía C. Noche - mediodía
B. Alba- anocheecer D. Atardecer - terminar

15) ... es a PAR como CINCO es a:

- A. Dos - varios C. Muchos - ninguno
B. Uno - impar D. Dos - impar

16) ... es a DULCE como LIMÓN es a:

- A. Amargo - salado C. Comida - alimento
B. Miel - amargo D. Azúcar - agrio

17) ... es a COCHE como NOMBRE es a:

- A. Carnet - ciudadano C. Vehículo - ciudad
B. Matrícula - persona D. Pedal - sujeto

18) ... es a TIEMPO como MANÓMETRO es a:

- A. Cronómetro - presión C. Calendario - temperatura
B. Termómetro - presión D. Pulsómetro - temperatura

19) ... es a CIMA como PROFUNDIDAD es a:

- A. Altitud - abismo C. Colina - mar
B. Montaña - pendiente D. Pico - gélido

20) ... es a GRUESO como OCULTO es a:

- A. Delgado - visible C. Pesado - escondido
B. Denso - próximo D. Duro - misterioso

11.

| | | | | |
|----|----|----|----|--|
| | | | | |
| a) | b) | c) | d) | |

12.

| | | | | |
|----|----|----|----|--|
| | | | | |
| a) | b) | c) | d) | |

13.

| | | | | |
|----|----|----|----|--|
| | | | | |
| a) | b) | c) | d) | |

14.

| | | | | |
|----|----|----|----|--|
| | | | | |
| a) | b) | c) | d) | |

15.

| | | | | |
|----|----|----|----|--|
| | | | | |
| a) | b) | c) | d) | |

PASE A LA PÁGINA SIGUIENTE SIN DETENERSE

25.

A: 6-6 B: 1-6
C: 1-2 D: 1-5

26.

A: 2-6 C: 2-0
B: 1-0 D: 6-5

27.

A: 4-6 B: 3-6
C: 3-1 D: 6-0

28.

A: 5-3 B: 5-4
C: 5-5 D: 5-0

29.

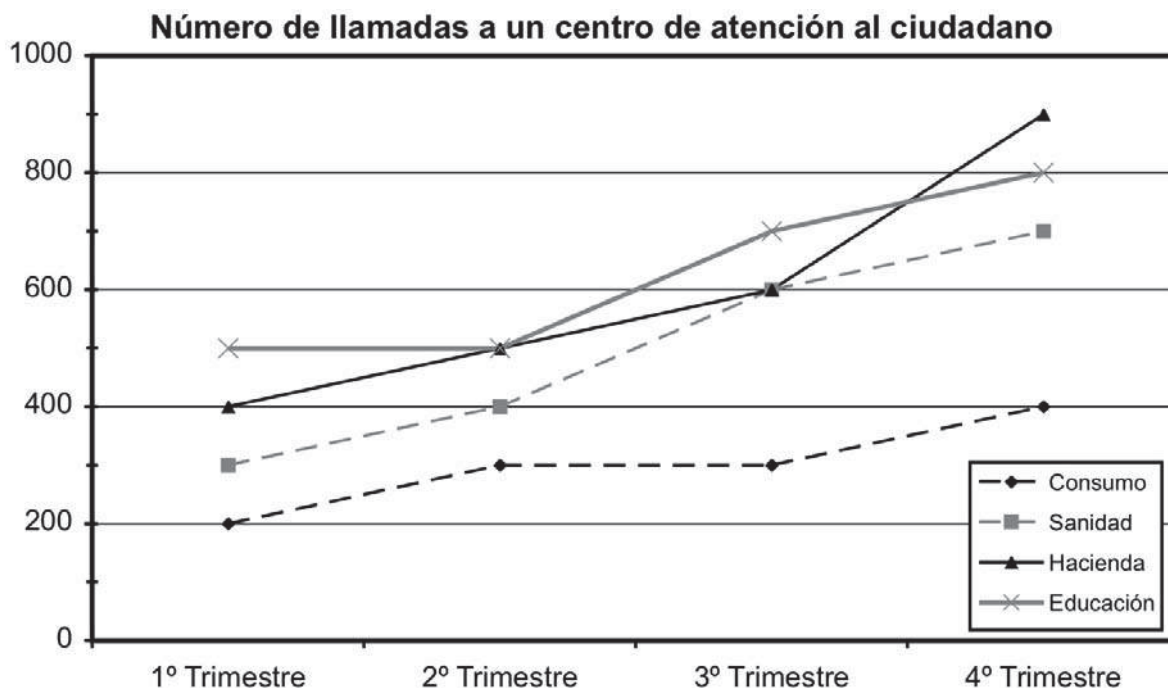
A: 5-4 C: 3-2
B: 4-5 D: 1-4

30.

A: 5-3 B: 4-2
C: 4-3 D: 3-6

PASE A LA PÁGINA SIGUIENTE SIN DETENERSE

A continuación aparece un gráfico que recoge el número de llamadas recibidas por trimestre en un centro de atención al ciudadano. Éstas aparecen desglosadas según el tipo de consulta (consumo, hacienda, sanidad y educación). Observe la información contenida en dicho gráfico y responda a las preguntas que aparecen a continuación.



58. ¿Cuál ha sido la media trimestral de llamadas sobre hacienda?
- A. 500 B. 600 C. 700 D. 800
59. ¿En qué área se ha producido un mayor aumento porcentual de llamadas del primer trimestre al cuarto?
- A. Consumo B. Hacienda C. Sanidad D. Educación
60. Si durante el año ha habido siete operadores para responder a las llamadas del área de educación ¿qué número de llamadas, en promedio, ha atendido cada uno de ellos trimestralmente? Responda con aquella opción de respuesta que más se aproxime a la cifra exacta.
- A. 75 B. 89 C. 94 D. 102
61. Teniendo en cuenta los datos que aparecen en la tabla siguiente y los contenidos en el gráfico anterior, ¿en qué área los operadores tuvieron una mayor carga de trabajo (número de llamadas atendidas por operador) durante el 4º trimestre?

Nº operadores por área en el 4º trimestre

| Consumo | Hacienda | Sanidad | Educación |
|---------|----------|---------|-----------|
| 4 | 8 | 6 | 7 |

- A. Consumo B. Hacienda C. Sanidad D. Educación