



**TEMARIO DE ORDENANZAS**  
**Ayuntamiento de Murcia**  
ED. 2018



TEMARIO  
ORDENANZAS  
Ayuntamiento de Murcia  
Ed. 2018

© Beatriz Carballo Martín (coord.)  
© Ed. TEMA DIGITAL, S.L.  
ISBN: 978-84-942320-3-9  
DOCUMENTACIÓN PARA OPOSICIONES (Admón. Local)  
Depósito Legal según Real Decreto 635/2015

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

# **TEMARIO**

## **BLOQUE COMÚN**

Tema 1.- La Constitución Española de 1978: Los Principios constitucionales contenidos en el Título Preliminar. Los Derechos y Deberes Fundamentales.

Tema 2.- La Administración local: el Municipio: los elementos del municipio: territorio, población, competencias y la organización de los municipios de gran población.

## **BLOQUE ESPECÍFICO**

Tema 1.- Ley Orgánica 3/2007, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres: Título I: El principio de igualdad y la tutela contra la discriminación. Título V: El principio de igualdad en el empleo público. Ley Orgánica 1/2004, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género: Título II: Derechos de las mujeres víctimas de violencia de género. Título III: Tutela institucional.

Tema 2.- Ley 31/1995 de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales: Capítulo III: Derechos y Obligaciones

Tema 3.- Organización Municipal del Ayuntamiento de Murcia: Concejales Delegados (Decretos de Delegación de Competencias y organización de Servicios Municipales publicados en Web Municipal).

Tema 4.- El personal al servicio de la administración local: clases de empleados públicos. Derechos y deberes de los empleados públicos. Adquisición y pérdida de la condición de funcionario.

Tema 5.- Conocimiento del Municipio de Murcia: historia y geografía. Principales fiestas locales del municipio de Murcia: Semana Santa, Fiestas de Primavera y Feria de Septiembre (contenidos web municipal).

Tema 6.- Ubicación de las distintas Concejalías y Servicios municipales del Ayuntamiento de Murcia.

Tema 7.- Ley de Procedimiento Administrativo: Derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas. Obligatoriedad de términos y plazos. Computo de plazos. la notificación: Condiciones generales para la práctica de las notificaciones. Práctica de las notificaciones en papel y a través de los medios electrónicos. La notificación infructuosa.

Tema 8.- Nociones básicas de atención al público: atención personalizada e información al ciudadano.

# TEMA 1.- LA CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA DE 1978: LOS PRINCIPIOS CONSTITUCIONALES CONTENIDOS EN EL TÍTULO PRELIMINAR. LOS DERECHOS Y DEBERES FUNDAMENTALES.

## 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 representaban 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.

## 1.- LA CONSTITUCIÓN: PRINCIPIOS GENERALES, ESTRUCTURA Y CONTENIDO

### 1.1.- ANTECEDENTES

Las múltiples influencias de una Constitución derivada como la española de 1978 -además de las recibidas del constitucionalismo histórico español- hay que buscarlas preferentemente dentro de las nuevas corrientes europeas que surgen después de la Segunda Guerra Mundial, y en tal sentido ha recibido claras influencias de otros textos constitucionales europeos, así como 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 2.- LA ADMINISTRACIÓN LOCAL: EL MUNICIPIO. LOS ELEMENTOS DEL MUNICIPIO: TERRITORIO, POBLACIÓN, COMPETENCIAS Y LA ORGANIZACIÓN DE LOS MUNICIPIOS DE GRAN POBLACIÓN.**

### **1.- LA ADMINISTRACIÓN LOCAL**

#### **1.1.- INTRODUCCIÓN**

Dentro de las instancias con autonomía política que componen el Estado, las Entidades Locales constituyen el último escalón en los niveles de autogobierno que se reconocen en la organización territorial por debajo de las CC.AA.

La Constitución Española, en el diseño de la organización territorial del Estado que se dispone en SU Título VIII, reconoce la autonomía de los municipios y provincias para la gestión de sus respectivos intereses, en los mismos términos que a las Comunidades Autónomas (art. 137 CE), si bien el alcance de una y otra difieren al concretarse a lo largo de los Capítulos II y III de dicho Título.

Se reconoce así a las entidades públicas que cuenta con una mayor tradición histórica en nuestra organización del poder público, ya que se remontan a los fueros municipales que comenzaron a otorgarse en la Alta Edad Media. Su evolución a partir del régimen constitucional se ha caracterizado por la progresiva intensificación de la autonomía y del carácter democrático de sus instituciones que se inició con el reconocimiento en la Constitución de 1812 de las Diputaciones y los Ayuntamientos como entidades territoriales a nivel local, con algunas de las características que se han mantenido hasta la actualidad –en concreto, un cierto nivel de autoadministración y una organización basada en una asamblea electiva presidida por un Jefe o Alcalde–, pero sin una verdadera autonomía al encontrarse bajo la dependencia del Estado.

Su evolución a lo largo del siglo XIX osciló entre períodos de mayor o menor autonomía, así como de elección o designación de sus titulares, que no contribuyeron a aportar estabilidad a estas instituciones que sufrieron, además, un progresivo desgaste en sus recursos a favor del Estado al que, en última instancia, se encontraban sometidos.

Ya en el siglo XX comenzó un período de reforma al que contribuyó el Estatuto Municipal de Calvo Sotelo de 1924 –que pretendió democratizar la vida local, aumentar sus competencia y mejorar su Hacienda–, y que culminó con el reconocimiento pleno de su autonomía y del carácter electivo de sus representantes por sufragio popular bajo la Constitución Republicana de 1931.

Estos logros desaparecieron bajo la dictadura franquista, que sometió a las Administraciones locales estableciendo la designación gubernativa de los Alcaldes y Presidentes, así como la fiscalización y tutela de todos sus actos.

La Constitución Española de 1978 culmina la evolución de la Administración Local situándola en la base de la organización territorial del Estado con plena autonomía, bajo una organización democrática y con autosu-

## **BLOQUE ESPECÍFICO**

Tema 1.- Ley Orgánica 3/2007, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres: Título I: El principio de igualdad y la tutela contra la discriminación. Título V: El principio de igualdad en el empleo público. Ley Orgánica 1/2004, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género: Título II: Derechos de las mujeres víctimas de violencia de género. Título III: Tutela institucional.

Tema 2.- Ley 31/1995 de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales: Capítulo III: Derechos y Obligaciones

Tema 3.- Organización Municipal del Ayuntamiento de Murcia: Concejales Delegados (Decretos de Delegación de Competencias y organización de Servicios Municipales publicados en Web Municipal).

Tema 4.- El personal al servicio de la administración local: clases de empleados públicos. Derechos y deberes de los empleados públicos. Adquisición y pérdida de la condición de funcionario.

Tema 5.- Conocimiento del Municipio de Murcia: historia y geografía. Principales fiestas locales del municipio de Murcia: Semana Santa, Fiestas de Primavera y Feria de Septiembre (contenidos web municipal).

Tema 6.- Ubicación de las distintas Concejalías y Servicios municipales del Ayuntamiento de Murcia.

Tema 7.- Ley de Procedimiento Administrativo: Derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas. Obligatoriedad de términos y plazos. Compuo de plazos. la notificación: Condiciones generales para la práctica de las notificaciones. Practica de las notificaciones en papel y a través de los medios electrónicos. La notificación infructuosa.

Tema 8.- Nociones básicas de atención al público: atención personalizada e información al ciudadano.

# **TEMA 1.- LEY ORGÁNICA 3/2007, PARA LA IGUALDAD EFECTIVA DE MUJERES Y HOMBRES: TÍTULO I: EL PRINCIPIO DE IGUALDAD Y LA TUTELA CONTRA LA DISCRIMINACIÓN. TÍTULO V: EL PRINCIPIO DE IGUALDAD EN EL EMPLEO PÚBLICO. LEY ORGÁNICA 1/2004, DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN INTEGRAL CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO: TÍTULO II: DERECHOS DE LAS MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO. TÍTULO III: TUTELA INSTITUCIONAL.**

## **1.- LA IGUALDAD DE GÉNERO**

### **1.1.- INTRODUCCIÓN**

El artículo 14 de la Constitución española proclama el derecho a la igualdad y a la no discriminación por razón de sexo. Por su parte, el artículo 9.2 consagra la obligación de los poderes públicos de promover las condiciones para que la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas.

La igualdad entre mujeres y hombres es un principio jurídico universal reconocido en diversos textos internacionales sobre derechos humanos, entre los que destaca la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, aprobada por la Asamblea General de Naciones Unidas en diciembre de 1979 y ratificada por España en 1983. En este mismo ámbito procede evocar los avances introducidos por conferencias mundiales monográficas, como la de Nairobi de 1985 y Beijing de 1995.

La igualdad es, asimismo, un principio fundamental en la Unión Europea. Desde la entrada en vigor del Tratado de Ámsterdam, el 1 de mayo de 1999, la igualdad entre mujeres y hombres y la eliminación de las desigualdades entre unas y otros son un objetivo que debe integrarse en todas las políticas y acciones de la Unión y de sus miembros.

Con amparo en el antiguo art. 111 del Tratado de Roma, se ha desarrollado un acervo comunitario sobre igualdad de sexos de gran amplitud e importante calado, a cuya adecuada transposición se dirige, en buena medida, la Ley Orgánica 3/2007. En particular, esta Ley incorpora al ordenamiento español dos directivas en materia de igualdad de trato, la 2002/73/CE, de reforma de la Directiva 76/207/CEE, relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres en lo que se refiere al acceso al empleo, a la formación y a la promoción profesionales, y a las condiciones de trabajo; y la Directiva 2004/113/CE, sobre aplicación del principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres en el acceso a bienes y servicios y su suministro.

El pleno reconocimiento de la igualdad formal ante la ley, aun habiendo comportado, sin duda, un paso decisivo, ha resultado ser insuficiente. La violencia de género, la discriminación salarial, la discriminación en las pensiones de viudedad, el mayor desempleo femenino, la todavía escasa presencia de las mujeres en puestos de responsabilidad política, social, cultural y económica, o los problemas de conciliación entre la vida personal, laboral y familiar muestran cómo la igualdad plena, efectiva, entre mujeres y hombres, aquella «perfecta igualdad que no admitiera poder ni privilegio para unos ni incapacidad para otros», en palabras

## **TEMA 2.- LEY 31/1995, DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES: CAPÍTULO III: DERECHOS Y OBLIGACIONES.**

### **1.- LA LEY DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

#### **1.1.- INTRODUCCIÓN**

El artículo 40.2 de la Constitución Española encomienda a los poderes públicos, como uno de los principios rectores de la política social y económica, velar por la seguridad e higiene en el trabajo. Este mandato constitucional conlleva la necesidad de desarrollar una política de protección de la salud de los trabajadores mediante la prevención de los riesgos derivados de su trabajo y encuentra en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales su pilar fundamental. En la misma se configura el marco general en el que habrán de desarrollarse las distintas acciones preventivas, en coherencia con las decisiones de la Unión Europea que ha expresado su ambición de mejorar progresivamente las condiciones de trabajo y de conseguir este objetivo de progreso con una armonización paulatina de esas condiciones en los diferentes países europeos.

De la presencia de España en la Unión Europea se deriva, por consiguiente, la necesidad de armonizar nuestra política con la naciente política comunitaria en esta materia, preocupada, cada vez en mayor medida, por el estudio y tratamiento de la prevención de los riesgos derivados del trabajo. Buena prueba de ello fue la modificación del Tratado constitutivo de la Comunidad Económica Europea por la llamada Acta Única, a tenor de cuyo artículo 118 A) los Estados miembros vienen, desde su entrada en vigor, promoviendo la mejora del medio de trabajo para conseguir el objetivo antes citado de armonización en el progreso de las condiciones de seguridad y salud de los trabajadores. Este objetivo se ha visto reforzado en el Tratado de la Unión Europea mediante el procedimiento que en el mismo se contempla para la adopción, a través de Directivas, de disposiciones mínimas que habrán de aplicarse progresivamente.

Consecuencia de todo ello ha sido la creación de un acervo jurídico europeo sobre protección de la salud de los trabajadores en el trabajo. De las Directivas que lo configuran, la más significativa es, sin duda, la 89/391/CEE, relativa a la aplicación de las medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud de los trabajadores en el trabajo, que contiene el marco jurídico general en el que opera la política de prevención comunitaria.

La Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (en adelante LPRL) transpone al Derecho español la citada Directiva, al tiempo que incorpora al que será nuestro cuerpo básico en esta materia disposiciones de otras Directivas cuya materia exige o aconseja la transposición en una norma de rango legal, como son las Directivas 92/85/CEE, 94/33/CEE y 91/383/CEE, relativas a la protección de la maternidad y de los jóvenes y al tratamiento de las relaciones de trabajo temporales, de duración determinada y en empresas de trabajo temporal. Así pues, el mandato constitucional contenido en el artículo 40.2 de nuestra ley de leyes y la comunidad jurídica establecida por la Unión Europea en esta materia configuran el soporte básico en que se asienta la LPRL. Junto a ello, los compromisos contraídos con la Organización Internacional del Trabajo a partir de la ratificación del Convenio 155, sobre seguridad y salud de los trabajadores y medio ambiente de trabajo, enriquecen el contenido del texto legal al incorporar sus prescripciones y darles el rango legal adecuado dentro de nuestro sistema jurídico.



## TEMA 3.- LA ORGANIZACIÓN MUNICIPAL DEL AYUNTAMIENTO DE MURCIA: CONCEJALES DELEGADOS.

### 1.- LA ORGANIZACIÓN MUNICIPAL DEL AYUNTAMIENTO DE MURCIA

#### • ALCALDE

El actual alcalde de Murcia es D. José Francisco Ballesta Germán (PP).

#### • TENIENTES DE ALCALDE

Mediante Decreto de 22 de febrero de 2018 el Alcalde del Ayuntamiento de Murcia nombró los siguientes Tenientes de Alcalde:



- D. José Guillén Parra, Primer Teniente de Alcalde.
- D<sup>a</sup> Rebeca Pérez López, Segunda Teniente de Alcalde.
- D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> del Carmen Pelegrín García, Tercera Teniente de Alcalde.
- D. Antonio Javier Navarro Corchón, Cuarto Teniente de Alcalde.
- Eduardo Martínez-Oliva Aguilera, Quinto Teniente de Alcalde.
- D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> Dolores Sánchez Alarcón, Sexta Teniente de Alcalde.

#### • EL PLENO

El Pleno está formado por el Alcalde y los Concejales y es el órgano de máxima representación política de los ciudadanos en el gobierno municipal. Asimismo, cuenta con un Secretario General perteneciente a la Escala de Funcionarios de Administración Local con Habilitación Estatal y ejerce sus funciones mediante sesiones plenarias de todos sus componentes y comisiones del pleno, formadas por los miembros que designen los grupos políticos en proporción al número de concejales que tengan en el Pleno.

Entre sus competencias más importantes se encuentran la aprobación de los presupuestos anuales, el planeamiento urbanístico y las ordenanzas y reglamentos municipales.

Las sesiones se celebran en el Salón de Plenos de la Casa Consistorial sita en Glorieta de España, 1. Las sesiones de los plenos ordinarios se celebran el último jueves de cada mes excepto el mes de Agosto.

#### • LA JUNTA DE GOBIERNO

La Junta de Gobierno es el órgano colegiado del gobierno ejecutivo municipal. Colabora en la función de dirección política con el alcalde y ejerce las funciones ejecutivas y administrativas previstas en la legislación de régimen local y en el reglamento orgánico del gobierno y admón. del Excmo. Ayuntamiento de Murcia.

## **TEMA 4.- EL PERSONAL AL SERVICIO DE LA ADMINISTRACIÓN LOCAL: CLASES DE EMPLEADOS PÚBLICOS. DERECHOS Y DEBERES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS. ADQUISICIÓN Y PÉRDIDA DE LA CONDICIÓN DE FUNCIONARIO.**

### **1.- EL PERSONAL AL SERVICIO DE LAS ENTIDADES LOCALES**

El personal al servicio de las entidades locales estará integrado por funcionarios de carrera, contratados en régimen de derecho laboral y personal eventual que desempeña puestos de confianza o asesoramiento especial.

#### **1.1.- FUNCIONARIOS**

**DEFINICIÓN.**- Son funcionarios de la Administración Local las personas simuladas a ella por una relación de servicios profesionales y retribuidos, regulada por el Derecho Administrativo.

Son funcionarios de carrera de la Administración Local los que, en virtud de nombramiento legal, desempeñen servicios de carácter permanente en una Entidad local, figuren en las correspondientes plantillas y perciban sueldos o asignaciones fijas con cargo a las consignaciones de personal del presupuesto de las Corporaciones.

**ESTRUCTURA.**- Los funcionarios de carrera que no ocupen puestos de trabajo reservados a funcionarios con habilitación de carácter nacional se integrarán en las escalas, subescalas, clases y categorías de cada Corporación, con arreglo a lo que se previene en la Ley.

Las subescalas, clases y categorías quedarán agrupadas conforme a la legislación básica del Estado en los grupos que ésta determine, de acuerdo con la titulación exigida para su ingreso.

**RESERVA DE FUNCIONES.**- Corresponde a los funcionarios de carrera el desempeño de los puestos de trabajo que tengan atribuidas las funciones que impliquen ejercicio de autoridad, las de fe pública y asesoramiento legal preceptivo, las de control y fiscalización interna de la gestión económico-financiera y presupuestaria, las de contabilidad y tesorería, así como las que en su desarrollo y en orden a la clasificación de puestos, se determinen en las normas estatales sobre confección de las relaciones de puestos de trabajo y descripción de puestos de trabajo-tipo.

**CLASES DE FUNCIONARIOS.**- La Función Pública Local tiene la particularidad de contar con dos clases de personal funcionario:

- Funcionarios con habilitación de carácter estatal
- Resto de funcionarios

## TEMA 5.- CONOCIMIENTO DEL MUNICIPIO DE MURCIA: HISTORIA Y GEOGRAFÍA. PRINCIPALES FIESTAS LOCALES DEL MUNICIPIO DE MURCIA: SEMANA SANTA, FIESTAS DE PRIMAVERA Y FERIA DE SEPTIEMBRE.

### INTRODUCCIÓN

Murcia es la capital de la Región de Murcia, comunidad autónoma situada en el sureste español, con costas bañadas por el Mar Mediterráneo.

El municipio de Murcia ocupa 881´8 Km<sup>2</sup>, constituyendo el 7´8% del territorio regional y situándose como el tercer municipio en cuanto a su extensión territorial regional (por detrás de Lorca y Moratalla).

Geográficamente, las sierras de Carrascoy, El Puerto, Villares, Columbares, Altaona y Escalona dividen su término municipal en dos zonas bien diferenciadas: el "Campo de Murcia" y la "Huerta de Murcia".



Con 443.243 habitantes al 1 de enero de 2017, Murcia capital es la séptima ciudad más poblada de España, con una densidad de población cercana a los 450 habitantes por kilómetro cuadrado. Un poco menos de la mitad de la población municipal reside en el casco urbano, mientras que el resto se distribuye de forma desigual por las cincuenta y cuatro pedanías en que se divide el municipio.

Murcia goza de importantes infraestructuras y de una red de comunicaciones que la conectan, tanto por carretera como por ferrocarril, con el resto de municipios de la región y con las comunidades autónomas limítrofes. Cuenta con un aeropuerto en San Javier y otro de próxima apertura en Corvera.

La ciudad de Murcia se localiza en el valle conformado por la confluencia del río Segura y su afluente el Guadalentín, lo que la sitúa en el centro geográfico de un amplio territorio de influencia. En su origen fueron los aprovechamientos agrícolas, viables gracias a una exhaustiva regulación y ordenación de los recursos hídricos, los que determinaron el asentamiento de sus pobladores: musulmanes en sus principios, cristianos a partir de finales de siglo XIII.

Históricamente, el desarrollo del municipio y también de la Región de Murcia (Reino de Murcia durante muchos siglos) ha estado marcado por dos hechos: ser un territorio fronterizo durante muchos siglos y formar parte de la periferia geográfica, lo que también ha llevado aparejado ser periferia política y económica. Actualmente, la pujanza socioeconómica de todo el litoral mediterráneo español ofrece nuevas posibilidades de desarrollo del municipio dada su posición central en este territorio.

## TEMA 6.- UBICACIÓN DE LAS DISTINTAS CONCEJALÍAS Y SERVICIOS MUNICIPALES DEL AYUNTAMIENTO DE MURCIA.



*Ayuntamiento de Murcia - Glorieta de España, 1 - 30004 Murcia; España - 968 35 86 00*

### 1.- LA ORGANIZACIÓN MUNICIPAL DEL AYUNTAMIENTO DE MURCIA

- ALCALDE

El actual alcalde de Murcia es D. José Francisco Ballesta Germán (PP).

- TENIENTES DE ALCALDE

Mediante Decreto de 22 de febrero de 2018 el Alcalde del Ayuntamiento de Murcia nombró los siguientes Tenientes de Alcalde:

- D. José Guillén Parra, Primer Teniente de Alcalde.
- D<sup>a</sup> Rebeca Pérez López, Segunda Teniente de Alcalde.
- D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> del Carmen Pelegrín García, Tercera Teniente de Alcalde.
- D. Antonio Javier Navarro Corchón, Cuarto Teniente de Alcalde.
- Eduardo Martínez-Oliva Aguilera, Quinto Teniente de Alcalde.
- D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> Dolores Sánchez Alarcón, Sexta Teniente de Alcalde.



**TEMA 7.- LEY DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO: DERECHOS DE LAS PERSONAS EN SUS RELACIONES CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS. OBLIGATORIEDAD DE TÉRMINOS Y PLAZOS. COMPUTO DE PLAZOS. LA NOTIFICACIÓN: CONDICIONES GENERALES PARA LA PRÁCTICA DE LAS NOTIFICACIONES. PRACTICA DE LAS NOTIFICACIONES EN PAPEL Y A TRAVÉS DE LOS MEDIOS ELECTRÓNICOS. LA NOTIFICACIÓN INFRUCTUOSA.**

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

**1.1.- CONTENIDO Y ESTRUCTURA**

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 (Ley 39/2015), y la Ley de Régimen Jurídico del Sector Público (Ley 40/2015).

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 Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera; la Ley 47/2003, General Presupuestaria, y la Ley de Presupuestos Generales del Estado.

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 básico, de los principios que informan el ejercicio de la iniciativa legislativa y la potestad reglamentaria de las Administraciones. Se prevé la aplicación de lo previsto en esta Ley a todos los sujetos comprendi-



## TEMA 8.- NOCIONES BÁSICAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO: ATENCIÓN PERSONALIZADA E INFORMACIÓN AL CIUDADANO.

### 1.- ATENCIÓN AL PÚBLICO

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 enfrenteado 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.