

**TEMARIO**  
**CUERPO ADMINISTRATIVO**  
(Bloque IV)  
**JUNTA DE ANDALUCÍA**  
Ed. 2022



TEMARIO ADMINISTRATIVOS  
Bloque IV (Organización y Gestión Administrativa)  
JUNTA DE ANDALUCÍA  
Ed. 2022

© 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*

## **TEMARIO**

### **BLOQUE IV.- ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Tema 30.- La comunicación. Elementos de la comunicación. Tipos de comunicación: verbal; canales de transmisión no verbal. La atención al público.

Tema 31.- Las relaciones de la ciudadanía con la Junta de Andalucía; derechos de información, petición y participación. Medios y canales de relación: servicios de información y atención a los ciudadanos, transparencia y acceso a la información pública. Acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. Las sugerencias y reclamaciones: recepción, registro, tramitación y gestión.

Tema 32.- Documentos de la Administración de la Junta de Andalucía. Tipos, identidad e imagen corporativa en diseño y composición de textos, recomendaciones de estilo y uso no sexista del lenguaje administrativo. Los sellos oficiales: tipos normalizados, normas de uso y control. Documentos de los ciudadanos: tipos.

Tema 33.- La gestión de documentos en la Administración de la Junta de Andalucía. Documentos originales y copias. El desglose de los documentos originales y formación de expedientes. Los registros administrativos: presentación y tramitación. La identidad Corporativa.

Tema 34.- El archivo. Concepto. Tipos de archivos. Organización del archivo. Centralización o descentralización del archivo. Normas de seguridad y acceso a los archivos. El proceso de archivo. El archivo de los documentos administrativos.

Tema 35.- La protección de datos. Regulación legal. Principios de la protección de datos. Ficheros de titularidad pública. Infracciones y sanciones. Datos especialmente protegidos. El derecho de acceso a los archivos. Limitaciones y formas de acceso. La Agencia de protección de datos y el registro de protección de datos.

Tema 36.- La calidad. Concepto de Calidad. Calidad del servicio y calidad percibida por el cliente. Medición de la calidad y costes de la no calidad. Evaluación de la calidad de los servicios. Definición y finalidad. Modalidades de evaluación. Las Cartas de Servicios. Definición. Estructura y contenido. Elaboración, aprobación, publicación, divulgación y actualización. Seguimiento y suspensión. Competencias en materia de calidad.

Tema 37.- Trabajo administrativo. Técnicas de análisis para el estudio cualitativo del trabajo administrativo. Métodos estimativos para el estudio cuantitativo del trabajo administrativo. Técnicas de simplificación del trabajo administrativo empleados en la Administración de la Junta de Andalucía: Órganos especializados.

## TEMA 30. LA COMUNICACIÓN. ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN. TIPOS DE COMUNICACIÓN: VERBAL; CANALES DE TRANSMISIÓN NO VERBAL. LA ATENCIÓN AL PÚBLICO.

### 1.- LA COMUNICACIÓN: CONCEPTO, ELEMENTOS Y REQUISITOS

#### 1.1.- CONCEPTO

La comunicación consiste en un acto mediante el cual un individuo establece con otro u otros un contacto que le permite transmitir una determinada información.

Según definiciones del Diccionario de la Real Academia la comunicación es la acción y efecto de comunicar o comunicarse, el trato o correspondencia entre dos o más personas, y también la transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor.

También puede definirse como un proceso de transmisión de información desde un emisor a un receptor. No es un proceso lineal en el que el mensaje que sale sea igual que el que se recibe, sino que le afectan varios factores:

- La subjetividad, tanto del emisor como del receptor
- El canal a través del que se transmite
- El entorno en que se produce

Así, el mensaje producido según los códigos y referencias del emisor es seleccionado, interpretado y reconstruido desde el propio sistema de referencias del receptor, sistema de referencias que está constituido por la acumulación de sus experiencias previas, su nivel cultural, sus necesidades y deseos, su situación personal, etc.

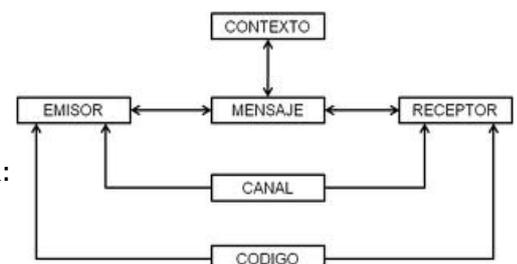
La realización de un acto comunicativo puede responder a diversas finalidades:

- Transmisión de información.
- Intento de influir en los otros.
- Manifestación de los propios estados o pensamientos.
- Realización de actos.

#### 1.2.- ELEMENTOS

Los elementos que intervienen en un proceso de comunicación son:

- Emisor.- Sujeto que produce el acto de comunicación.
- Referente.- La realidad extralingüística a la que alude el mensaje comunicativo.



## **TEMA 31. LAS RELACIONES DE LA CIUDADANÍA CON LA JUNTA DE ANDALUCÍA; DERECHOS DE INFORMACIÓN, PETICIÓN Y PARTICIPACIÓN. MEDIOS Y CANALES DE RELACIÓN: SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS, TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. ACCESO ELECTRÓNICO DE LOS CIUDADANOS A LOS SERVICIOS PÚBLICOS. LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES: RECEPCIÓN, REGISTRO, TRAMITACIÓN Y GESTIÓN.**

### **1.- LAS RELACIONES DE LA CIUDADANÍA CON LA JUNTA DE ANDALUCÍA**

#### **1.1.- LAS RELACIONES DE LA CIUDADANÍA CON LA JUNTA DE ANDALUCÍA**

En el marco constitucional y estatutario, la Junta de Andalucía ha expresado su firme voluntad, como paradigmáticamente refleja el documento «Andalucía. Segunda modernización», de apostar por una Administración más ágil y cercana al ciudadano, configurando un modelo organizativo que conjugue los principios de eficacia, eficiencia, igualdad de trato entre hombres y mujeres y modernización del aparato administrativo con la mejora continuada de la calidad de los servicios y la adopción de las nuevas tecnologías en orden a simplificar la gestión administrativa.

A estos objetivos responde el modelo organizativo previsto en la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, en la que se ofrece una regulación de la llamada «Administración instrumental», de su diversa tipología y del régimen jurídico propio de cada una de las entidades que la componen.

Junto a ello, la Ley 9/2007 toma plena conciencia del imparable desarrollo tecnológico, iniciado en las últimas décadas, que ha planteado nuevos retos a las Administraciones Públicas en su funcionamiento y en el tratamiento de la información, al tiempo que propicia nuevas formas y vías de relación entre la Administración y la ciudadanía. Nuestra Comunidad Autónoma ya fue sensible a la necesidad de incorporar las nuevas tecnologías al ámbito de la Administración Pública con la aprobación del Decreto 183/2003, de 24 de junio, por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de los procedimientos administrativos por medios electrónicos, que es fruto normativo del Plan Director de Organización para la Calidad de los Servicios de la Junta de Andalucía (2002-2005): un proyecto que perseguía, entre otros objetivos, la aplicación de las nuevas tecnologías de la información en la Administración andaluza y cuyos resultados han constituido el punto de partida de la Estrategia de Modernización de los Servicios Públicos de la Junta de Andalucía (2006-2010).

Tras este primer paso, la Ley 9/2007 incorpora los principios que han de regir las relaciones de los órganos de la Junta de Andalucía con la ciudadanía y con otras Administraciones a través de redes abiertas de comunicación y da cobertura legal a las particulares exigencias jurídicas que reclama la plena implantación de la Administración electrónica como vía alternativa para canalizar relaciones entre Administraciones y ciudadanía, sin olvidar que en la regulación de esta materia se hallan comprometidos importantes derechos fundamentales y que la mayor agilidad y flexibilidad para entablar relaciones jurídicas que brindan las

## **TEMA 32.- DOCUMENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA. TIPOS, IDENTIDAD E IMAGEN CORPORATIVA EN DISEÑO Y COMPOSICIÓN DE TEXTOS, RECOMENDACIONES DE ESTILO Y USO NO SEXISTA DEL LENGUAJE ADMINISTRATIVO. LOS SELLOS OFICIALES: TIPOS NORMALIZADOS, NORMAS DE USO Y CONTROL. DOCUMENTOS DE LOS CIUDADANOS: TIPOS.**

### **1.- DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS**

CONCEPTO DE DOCUMENTO.- Según la RAE, un documento se define como “*diploma, carta, relación u otro escrito que ilustra acerca de algún hecho, principalmente de los históricos*”, y también como “*escrito en que constan datos fidedignos o susceptibles de ser empleados como tales para probar algo*”.

Como definición legal, la Ley 16/1985, del Patrimonio Histórico Español, entiende por documento toda expresión en lenguaje natural o convencional y cualquier otra expresión gráfica, sonora o en imagen, recogidas en cualquier tipo de soporte material, incluso los soportes informáticos, excluyendo los ejemplares no originales de ediciones.

DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS.- La actividad administrativa se distingue por su carácter documental, es decir, por reflejarse en documentos que constituyen el testimonio de la mencionada actividad. Los documentos administrativos son el soporte en el que se materializan los distintos actos de la Administración Pública, la forma externa de dichos actos.

Según el art. 26 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, se entiende por documentos públicos administrativos los válidamente emitidos por los órganos de las Administraciones Públicas. Las Administraciones Públicas emitirán los documentos administrativos por escrito, a través de medios electrónicos, a menos que su naturaleza exija otra forma más adecuada de expresión y constancia.

Para ser considerados válidos, los documentos electrónicos administrativos deberán:

- a) Contener información de cualquier naturaleza archivada en un soporte electrónico según un formato determinado susceptible de identificación y tratamiento diferenciado.
- b) Disponer de los datos de identificación que permitan su individualización, sin perjuicio de su posible incorporación a un expediente electrónico.
- c) Incorporar una referencia temporal del momento en que han sido emitidos.
- d) Incorporar los metadatos mínimos exigidos.
- e) Incorporar las firmas electrónicas que correspondan de acuerdo con lo previsto en la normativa aplicable.

## TEMA 33. LA GESTIÓN DE DOCUMENTOS EN LA ADMINISTRACIÓN DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA. DOCUMENTOS ORIGINALES Y COPIAS. EL DESGLOSE DE LOS DOCUMENTOS ORIGINALES Y FORMACIÓN DE EXPEDIENTES. LOS REGISTROS ADMINISTRATIVOS: PRESENTACIÓN Y TRAMITACIÓN. LA IDENTIDAD CORPORATIVA.

### 1.- LA GESTIÓN DE DOCUMENTOS EN LA ADMINISTRACIÓN DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

#### 1.1.- INTRODUCCIÓN

En un archivo podemos encontrar gran variedad de documentos: textos manuscritos, impresos, mapas, dibujos, fotografías, discos... Los caracteres de todos esos documentos pueden ser de dos tipos: internos, que se refieren a su contenido, y externos, que se refieren a la estructura física.

Los caracteres internos son:

- La entidad productora. Es el autor del documento. En el caso de los documentos administrativos siempre hablaremos de documentos producidos por Organismos públicos.
- Los orígenes funcionales. Son las razones por las que se ha producido un documento, tomando en consideración la función, la actividad y el trámite.
- La fecha y lugar de producción. Sitúan a los documentos en el tiempo y en el espacio.
- El contenido. Asunto o tema que trata el documento.

Los caracteres externos son:

- La clase: Viene determinada por el procedimiento empleado para transmitir la información. Pueden ser:
  - Textuales. Transmiten la información mediante texto escrito, manuscrito, mecanografiado, impreso... Son el producto por excelencia de las administraciones y los más abundantes en los archivos.
  - Iconográficos. Emplean la imagen, el color, signos no textuales etc. para representar la información: mapas, fotografías, etc.
  - Sonoros. La información se transmite a través de la grabación de sonidos, en el caso de los archivos, lo normal es que sean siempre palabras. Discos, cintas magnéticas, discos compactos, etc.
  - Audiovisuales. Combinan la imagen en movimiento y el sonido. Filmes, cintas de video, videodiscos, etc.
  - Informáticos. Son los generados por ordenadores. Sólo son legibles a través de un entorno informático. Han cambiado con gran rapidez, desde las fichas perforadas, hasta los CDROM o DVD pasando por las cintas magnéticas, disquettes, predrives, HDD, etc.

## **TEMA 34.- EL ARCHIVO. CONCEPTO. TIPOS DE ARCHIVOS. ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO. CENTRALIZACIÓN O DESCENTRALIZACIÓN DEL ARCHIVO. NORMAS DE SEGURIDAD Y ACCESO A LOS ARCHIVOS. EL PROCESO DE ARCHIVO. EL ARCHIVO DE LOS DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS.**

### **1.- EL ARCHIVO**

#### **1.1.- DEFINICIÓN Y CONCEPTOS GENERALES**

Según la RAE, un archivo es el conjunto ordenado de documentos que una persona, una sociedad, una institución, etc., producen en el ejercicio de sus funciones o actividades; y también el lugar donde se custodian uno o varios archivos.

Según el Consejo Internacional de Archivos (ICA/CIA), la palabra «archivo» tiene tres acepciones:

- 1ª.- Conjunto de documentos sean cuales sean su fecha, su forma y su soporte material, producidos o recibidos por toda persona física o moral, y por todo servicios u organismo público o privado, en el ejercicio de su actividad, y son, ya conservados por sus creadores o por sus sucesores para sus propia necesidades, ya transmitidos a la institución de archivos competente en razón de su valor archivístico.
- 2ª.- Institución responsable de la acogida, tratamiento, inventariado, conservación y servicio de los documentos.
- 3ª.- Edificio o parte de edificio donde los documentos son conservados y servidos.

Es decir, «archivo» es una palabra polisémica que se refiere tanto a:

- El fondo documental, como conjunto de documentos producidos o recibidos por una persona física o jurídica en el ejercicio de sus actividades.
- La institución o servicio responsable de la custodia y tratamiento archivístico del fondo.
- El edificio o local donde se custodia dicho fondo.

La Ley 16/1985, del Patrimonio Histórico Español los define en su art. 59.1 como *“conjuntos orgánicos de documentos, o la reunión de varios de ellos, reunidos por las personas jurídicas, públicas o privadas, en el ejercicio de sus actividades, al servicio de su utilización para la investigación, la cultura, la información y la gestión administrativa. Asimismo, se entienden por archivos las instituciones culturales donde se reúnen, conservan, ordenan y difunden para los fines anteriormente mencionados dichos conjuntos orgánicos”*.

Una definición completa de «archivo» sería la de *“uno o más conjuntos de documentos, sea cual sea su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada*

# TEMA 35.- LA PROTECCIÓN DE DATOS. REGULACIÓN LEGAL. PRINCIPIOS DE LA PROTECCIÓN DE DATOS. FICHEROS DE TITULARIDAD PÚBLICA. INFRACCIONES Y SANCIONES. DATOS ESPECIALMENTE PROTEGIDOS. EL DERECHO DE ACCESO A LOS ARCHIVOS. LIMITACIONES Y FORMAS DE ACCESO. LA AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS Y EL REGISTRO DE PROTECCIÓN DE DATOS.

## 1.- LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

### 1.1.- EL NUEVO MARCO NORMATIVO

El 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), se encuadra en la reforma normativa realizada por la Unión Europea con el objetivo de garantizar unos estándares de protección de datos elevada y adaptada a la realidad digital del mundo actual.

Este Reglamento, que deroga la Directiva 95/46/CE, fue aprobado por el Parlamento Europeo en abril y entró en vigor 20 días después de su publicación en el Diario Oficial de la Unión Europea, el 4 de mayo de 2016. Su ámbito de aplicación se extiende a todos los países miembros de la Unión Europea y se aplicará directamente en todos ellos a partir del 25 de mayo de 2018.

El Reglamento impone un nuevo marco normativo al conjunto de países europeos, otorgando un mayor grado de control a los ciudadanos sobre su información privada e imponiendo cambios radicales para las empresas, que deben empezar a adaptar sus protocolos y estructuras a la nueva regulación.

El nuevo Reglamento ha ampliado notablemente su ámbito de aplicación territorial. No se restringe únicamente al espacio europeo, sino que es igualmente obligatorio para las empresas responsables o encargadas del tratamiento de datos no establecidas en la Unión Europea, siempre que ofrezcan bienes o servicios a ciudadanos que sí sean residentes o controlen el comportamiento de éstos en dicho territorio.

Se trata de una norma muy extensa, que consta de 173 considerandos previos y 99 artículos, agrupados en once capítulos, con la siguiente estructura:

- Capítulo I. Disposiciones generales
- Capítulo II. Principios
- Capítulo III. Derechos del interesado

Sección 1.<sup>a</sup> Transparencia y modalidades

Sección 2.<sup>a</sup> Información y acceso a los datos personales

Sección 3.<sup>a</sup> Rectificación y supresión

Sección 4.<sup>a</sup> Derecho de oposición y decisiones individuales automatizadas

Sección 5.<sup>a</sup> Limitaciones

## **TEMA 36.- LA CALIDAD. CONCEPTO DE CALIDAD. CALIDAD DEL SERVICIO Y CALIDAD PERCIBIDA POR EL CLIENTE. MEDICIÓN DE LA CALIDAD Y COSTES DE LA NO CALIDAD. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS. DEFINICIÓN Y FINALIDAD. MODALIDADES DE EVALUACIÓN. LAS CARTAS DE SERVICIOS. DEFINICIÓN. ESTRUCTURA Y CONTENIDO. ELABORACIÓN, APROBACIÓN, PUBLICACIÓN, DIVULGACIÓN Y ACTUALIZACIÓN. SEGUIMIENTO Y SUSPENSIÓN.**

### **1.- LA CALIDAD. CONCEPTO DE CALIDAD**

#### **1.1.- PRINCIPIOS BÁSICOS**

Para hablar de calidad en la prestación de servicios públicos habría que definir en primer lugar lo que entendemos por calidad. Es fácil encontrar mucha bibliografía y abundantes definiciones de calidad aplicada a la producción industrial; de hecho, hace más de cuarenta años que el mundo de la industria habla –e incorpora– el concepto de calidad en su actividad. Si buscamos calidad aplicada a la producción de servicios, veremos que aquí las referencias son más escasas y, sobre todo, mucho más recientes, de quince años atrás como máximo. Pero es cuando nos interesamos por la calidad aplicada a servicios públicos cuando empezamos a tener auténticos problemas para encontrar referencias y experiencias, y más si lo buscamos en el ámbito de la Administración Local o en el universitario.

El interés por la calidad en los servicios públicos es un fenómeno muy reciente que viene enmarcado sobre todo por el profundo y rápido cambio que se está produciendo en la Administración Pública y en la relación que establece con los ciudadanos. Hoy los ciudadanos han dejado de ser los “administrados”, más o menos conformes con los servicios que les “daba” la administración, y han pasado a ser ciudadanos-clientes, que saben que pagan y, en consecuencia, exigen a cambio servicios de calidad y, además, de calidad entendida desde su punto de vista. Así, la Administración se convierte en proveedora de servicios para un “mercado” de ciudadanos que le demanda calidad.

¿Qué es entonces la calidad? Si revisamos la abundante literatura sobre *calidad industrial* encontraremos muchas definiciones más o menos complejas. Se puede definir como el conjunto de propiedades y características de un servicio que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades implícitas o explícitas, o que sería lo mismo expresado en terminología adaptada a lo cotidiano, la prestación de los mejores servicios posibles con un presupuesto determinado, entendiendo que no se trata de trabajar más o de gastar más, se trataría de hacerlo de una forma más racional y que cubra las necesidades de nuestros clientes o usuarios con efectividad (obteniendo los mejores resultados que satisfagan las necesidades del cliente/usuario), y con eficiencia (obteniendo los resultados con un menor gasto para el cliente/usuario).

Detrás de todas las definiciones siempre subyacen un par de conceptos implícitos:

- De acuerdo con unas normas (que se cumplan las especificaciones).
- Adecuación a las expectativas o necesidades (que se genere satisfacción).

## **TEMA 37.- TRABAJO ADMINISTRATIVO. TÉCNICAS DE ANÁLISIS PARA EL ESTUDIO CUALITATIVO DEL TRABAJO ADMINISTRATIVO. MÉTODOS ESTIMATIVOS PARA EL ESTUDIO CUANTITATIVO DEL TRABAJO ADMINISTRATIVO. TÉCNICAS DE SIMPLIFICACIÓN DEL TRABAJO ADMINISTRATIVO EMPLEADOS EN LA ADMINISTRACIÓN DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA: ÓRGANOS ESPECIALIZADOS.**

### **1.- LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO**

#### **1.1.- CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS**

La organización es una función fundamental de la administración del trabajo y su objetivo es ayudar a las personas a trabajar en equipo y con eficiencia. La organización del trabajo contempla tres elementos:

-EL TRABAJO.- Son las funciones que se deben cumplir de acuerdo con los planes establecidos, y son por ello la base de la organización. Las funciones se dividen a su vez en tareas claramente definidas, y dan origen a que el trabajo sea repartido ya sea por su cantidad o por su grado de especialización.

-LAS PERSONAS.- El segundo elemento que se debe tener en cuenta en la organización del trabajo lo constituye el personal encargado de realizar las diferentes funciones. Cada persona tiene asignada una parte específica del trabajo total, y es muy importante que las tareas asignadas puedan ser realizadas por el trabajador, es decir, que se adapten a su interés, a sus habilidades y experiencias.

-EL ENTORNO DE TRABAJO.- Como tercer elemento de organización del trabajo está el lugar en donde este trabajo debe cumplirse, incluye los medios físicos, y el ambiente en general, el local, los materiales, los suministros, mobiliario, equipamiento, etc. El ambiente o clima de trabajo lo constituyen las actitudes, el espíritu general de afectividad y de respeto, y son aspectos que influyen decididamente en los resultados del trabajo.

En síntesis el trabajador o empleado necesita:

-Comprender exactamente las exigencias de sus tareas. -Conocer lo relación de su propio trabajo con el de los demás.

-Conocer su situación de dependencia con sus jefes y la relación con las demás personas de su grupo de trabajo.

-Su lugar y los elementos de que dispondrá para cumplir sus obligaciones.

La organización del trabajo es, a la vez, una ciencia y un arte. Ciencia en cuanto que se basa en la observación y medida de los fenómenos que estudia, incluso en la experimentación, y trata de obtener, inductiva y deductivamente, reglas y principios. Arte en cuanto que, sin perjuicio de basarse en resultados experimentales e inspirarse en realidades, se relaciona con técnicas para la consecución de los fines propuestos. Estos fines son reducibles a uno: al aplicar los diversos principios y métodos de la organización del trabajo se pretende obtener una mayor eficacia con un esfuerzo menor.