



**TEMARIO - Bloque II**  
**Auxiliares Administrativos**  
**Ayuntamiento de Salamanca**  
Ed. 2019



TEMARIO - Bloque II  
AUXILIARES ADMINISTRATIVOS  
Ayuntamiento de Salamanca  
Ed. 2019

© 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 II

TEMA 18.- Los contratos administrativos en la esfera local. Clases de contratos administrativos.

TEMA 19.- El procedimiento administrativo local. El registro de entrada y salida de documentos. Requisitos en la presentación de documentos. Notificaciones y comunicaciones.

TEMA 20.- Funcionamiento de los órganos colegiados locales. Convocatoria y orden del día. Actas y notificaciones de acuerdos.

TEMA 21.- Haciendas locales, clasificación de los ingresos. Ordenanzas fiscales.

TEMA 22.- Los presupuestos locales: concepto, principio y estructura. Elaboración del presupuesto. Su liquidación.

TEMA 23.- Atención al público: acogida e información a la ciudadanía. Atención de personas con discapacidad.

TEMA 24.- Los servicios de información administrativa. Transparencia y acceso a la información. Reclamaciones. Quejas y Peticiones.

TEMA 25.- La Protección de Datos. Principios, derechos y obligaciones.

TEMA 26.- Concepto de documento, registro y archivo. Funciones del registro y del archivo. Clases de archivo y criterios de ordenación.

TEMA 27.- Funcionamiento electrónico del sector público. Administración electrónica y servicios al ciudadano.

TEMA 28.- Relaciones interadministrativas. Especial referencia a las relaciones electrónicas entre las Administraciones (ORVE). Los convenios.

TEMA 29.- El esquema de interoperabilidad.

TEMA 30.- Nociones básicas de calidad: modelos. Planificación estratégica: Misión, Visión y Valores de la organización.

TEMA 31.- Procesos y gestión por procesos: Definición, clasificación, mapa de procesos y fichas de descripción de procesos. Modelo ISO 9001:2015 para la gestión de los procesos.

TEMA 32.- La dirección por objetivos. Características, conceptos y proceso. La evaluación del desempeño y del rendimiento: Concepto, diferencias, objetivos y criterios de evaluación.

TEMA 33.- Igualdad de Género: conceptos generales. III Plan de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres de la ciudad de Salamanca.

TEMA 34.- Violencia de Género: marco conceptual. Prevención. Normativa. Recursos asistenciales.

## TEMA 18.- LOS CONTRATOS ADMINISTRATIVOS EN LA ESFERA LOCAL. CLASES DE CONTRATOS ADMINISTRATIVOS.

### 1.- LOS CONTRATOS DEL SECTOR PÚBLICO

#### 1.1.- CONCEPTO CIVIL DE CONTRATO

El origen y esencia de los contratos administrativos está en el contrato civil o privado. Según el art. 1089 del Código Civil, *"las obligaciones nacen de la Ley, de los contratos y de los actos y omisiones ilícitos en que intervenga cualquier género de culpa o negligencia"*.

Así pues, jurídicamente, las obligaciones nacen, bien por imposición de una Ley, o bien por la propia voluntad de una persona de contraer obligaciones respecto de otra, mediante un contrato.

El contrato se configura así como una de las fuentes de obligaciones jurídicas y, en este sentido, el propio Código Civil, en su art. 1254, lo define diciendo que *"el contrato existe desde que una o varias personas consienten en obligarse, respecto de otra u otras, a dar alguna cosa o prestar algún servicio"*.

Ahora bien, quizás con esta definición no quede aún perfectamente delimitado el concepto de contrato, en un sentido jurídico estricto, que permita diferenciar, nítidamente y con carácter general, un contrato de lo que sería un simple acuerdo de voluntades carente de tal naturaleza.

Teniendo en cuenta el conjunto del articulado del Código Civil al respecto, los matices que realmente definen a un acuerdo de voluntades como un contrato radican fundamentalmente en lo siguiente:

- Se ha de producir un intercambio de obligaciones recíprocas entre las partes intervinientes en el contrato.
- La autonomía de la voluntad de las partes está condicionada por una serie de normas de carácter público, tendentes a proteger tanto los derechos de los contratantes como los intereses generales de la sociedad.

En definitiva, y en un sentido amplio, se puede definir al contrato como un acuerdo entre partes del que nacen obligaciones recíprocas y para el que, dada su trascendencia social y económica, la Ley establece unas normas y unas consecuencias jurídicas.

#### 1.2.- MODALIDAD DE LOS CONTRATOS

Existen dos grandes grupos en los que se suelen englobar las distintas modalidades de contratos, en función de los sujetos que en él intervienen y de la normativa que les es de aplicación:

- Contratos privados, que son aquellos en que las partes intervinientes persiguen intereses meramente particulares y se mantienen en situación de igualdad respecto a los derechos y obligaciones recíprocos

## TEMA 19.- EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO LOCAL. EL REGISTRO DE ENTRADA Y SALIDA DE DOCUMENTOS. REQUISITOS EN LA PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS. NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES.

### 1.- EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO LOCAL

#### 1.1.- REGULACIÓN GENERAL

La regulación general de esta materia se contiene en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que en su art. 2 (Ámbito subjetivo de aplicación) dispone que se aplica al sector público, que comprende:

- a) La Administración General del Estado.
- b) Las Administraciones de las Comunidades Autónomas.
- c) Las Entidades que integran la Administración Local.
- d) El sector público institucional.

#### 1.2.- REGULACIÓN DE RÉGIMEN LOCAL

El Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales (Real Decreto 2568/1986) contiene varios preceptos sobre la regulación general del procedimiento administrativo local, que se exponen a continuación.

NORMAS GENERALES.- El procedimiento administrativo de las Entidades Locales se rige:

Primero.- Por lo dispuesto en la propia Ley Reguladora de las Bases del Régimen Local, y en la legislación estatal sobre procedimiento administrativo común.

Segundo.- Por la legislación sobre procedimiento administrativo de las Entidades Locales que dicten las Comunidades Autónomas respectivas.

Tercero.- En defecto de lo anterior y de acuerdo con el artículo 149.3 de la Constitución Española, por la legislación estatal sobre procedimiento administrativo de las Entidades Locales, que no tenga carácter básico o común.

Cuarto.- Por los Reglamentos sobre procedimiento administrativo que aprueben las Entidades Locales, en atención a la organización peculiar que hayan adoptado.

PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN.- La tramitación administrativa deberá desarrollarse por procedimientos de economía, eficacia y coordinación que estimulen el diligente funcionamiento de la organización de las Entidades Locales.

## **TEMA 20.- FUNCIONAMIENTO DE LOS ÓRGANOS COLEGIADOS LOCALES. CONVOCATORIA Y ORDEN DEL DÍA. ACTAS Y NOTIFICACIONES DE ACUERDOS.**

### **1.- FUNCIONAMIENTO DEL PLENO**

La materia de este tema está regulada por el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales (Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre), dictado en cumplimiento de lo dispuesto en la disposición final primera de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local. Dicha disposición estableció que el Gobierno de la nación deberá actualizar y acomodar a lo dispuesto en la misma, entre otros, el Reglamento de organización, funcionamiento y régimen jurídico de las Corporaciones locales aprobado por Decreto de 17 de mayo de 1952, con las modificaciones de que haya sido objeto en disposiciones posteriores.

#### **1.1.- RÉGIMEN DE SESIONES**

##### **CLASES DE SESIONES**

1. Las sesiones del Pleno pueden ser de tres tipos:

- a) Ordinarias
- b) Extraordinarias
- c) Extraordinarias de carácter urgente

##### **SESIONES ORDINARIAS**

Son sesiones ordinarias aquellas cuya periodicidad esta preestablecida. Dicha periodicidad será fijada por acuerdo del propio Pleno adoptado en sesión extraordinaria, que habrá de convocar el Alcalde o Presidente dentro de los treinta días siguientes al de la sesión constitutiva de la Corporación y no podrá exceder del límite trimestral.

##### **SESIONES EXTRAORDINARIAS**

Son sesiones extraordinarias aquellas que convoque el Alcalde o Presidente con tal carácter, por iniciativa propia o a solicitud de la cuarta parte, al menos, del número legal de miembros de la Corporación. Tal solicitud habrá de hacerse por escrito en el que se razone el asunto o asuntos que la motiven, firmado personalmente por todos los que la suscriben.

La relación de asuntos incluidos en el escrito no enerva la facultad del Alcalde o Presidente para determinar los puntos del Orden del día, si bien la exclusión de éste de alguno de los asuntos propuestos deberá ser motivada.

## TEMA 21.- HACIENDAS LOCALES, CLASIFICACIÓN DE LOS INGRESOS. ORDENANZAS FISCALES.

### 1.- LAS HACIENDAS LOCALES

#### 1.1.- CONCEPTOS GENERALES

El concepto de "Hacienda de las Entidades Locales" se corresponde con el de las facultades atribuidas a las mismas en orden al establecimiento, regulación, gestión y recaudación de tributos, así como a la posibilidad de obtención de otros ingresos; todo ello orientado a disponer de medios económicos con los que hacer frente a las necesidades públicas locales.

Por lo tanto, la Hacienda de las Entidades Locales presenta dos aspectos distintos: de una parte, la obtención de ingresos, y, de otra, la aplicación de los mismos a la satisfacción de las necesidades.

En nuestro Derecho positivo, el término "Haciendas Locales" hace referencia, esencialmente, a la vertiente de los ingresos; es decir, a la disposición de recursos suficientes para el cumplimiento de los fines de las propias Entidades Locales.

El art. 142 de la Constitución recoge el principio de suficiencia de las haciendas locales, al establecer que las mismas deberán disponer de los medios suficientes para el desempeño de las funciones que la ley les atribuye.

Básicamente, el régimen jurídico de las Haciendas Locales encontraba su regulación en la Ley 39/1988, de 28 de Diciembre (BOE del 30), modificada por diversas leyes posteriores, en particular, por la Ley 51/2002, de 27 de diciembre (BOE del 28), que preveía la elaboración de un texto refundido en la materia, el cual ha sido adoptado mediante Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de Marzo (BOE de 9 y 13 de Marzo), por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley reguladora de las Haciendas Locales, que constituye la ley vigente y ha procedido a derogar las leyes de 1988 y 2002.

El Texto Refundido se estructura en un título preliminar, seis títulos, 223 artículos, 12 disposiciones adicionales, 17 disposiciones transitorias y una disposición final. Asimismo, se incluye un índice de su articulado, cuyo objeto es facilitar la utilización de la norma por sus destinatarios mediante una rápida localización y ubicación sistemática de sus preceptos. Su estructura en Títulos y Capítulos es la siguiente:

- TÍTULO PRELIMINAR. Ámbito de aplicación
- TÍTULO I. Recursos de las haciendas locales

CAPÍTULO I. Enumeración

CAPÍTULO II. Ingresos de derecho privado

CAPÍTULO III. Tributos

## TEMA 22.- LOS PRESUPUESTOS LOCALES: CONCEPTO, PRINCIPIO Y ESTRUCTURA. ELABORACIÓN DEL PRESUPUESTO. SU LIQUIDACIÓN.

### 1.- LOS PRESUPUESTOS LOCALES

#### 1.1.- INTRODUCCIÓN

En el lenguaje cotidiano, un presupuesto es el cómputo anticipado del coste de una obra o inversión, o de los gastos e ingresos de una institución pública o privada.

En el ámbito administrativo, el presupuesto constituye la expresión cifrada, conjunta y sistemática de los derechos y obligaciones a liquidar durante el ejercicio por cada uno de los órganos y entidades que forman parte de un sector público determinado: Estado, Comunidad Autónoma, Corporación Local, Ente Público, Universidad Pública...

El presupuesto público persigue reflejar los gastos y los ingresos previstos para un ámbito determinado del Sector Público en un período de tiempo determinado. Esto significa que mide, habitualmente para el intervalo de un año, los créditos que como máximo se destinarán a las distintas partidas de gastos, así como las previsiones de recaudación y la estimación de los fondos provenientes de otras fuentes de ingresos. El presupuesto público constituye, asimismo, un documento político que recoge la declaración de intenciones de un gobierno cuantificada monetariamente para un ejercicio anual. El presupuesto público, por tanto, sintetiza desde la perspectiva económica y financiera el plan de actuación que presidirá la gestión pública y, en este sentido, deberá responder a las siguientes cuestiones:

- Qué hacer: qué políticas se van a llevar a cabo.
- Quién puede gastar y hasta qué límite: clasificación orgánica del gasto.
- Para qué se hará el gasto: clasificación funcional y por programas del presupuesto.
- Cómo se hará el gasto: clasificación económica del gasto público.
- Cómo se va a recaudar y conseguir los ingresos necesarios: clasificación económica de los ingresos necesarios.

Las características fundamentales, por tanto, de la institución presupuestaria son las siguientes:

-El carácter jurídico del documento presupuestario: el presupuesto es una previsión normativa que ha de ser aprobada por el Parlamento (u órgano competente en otra Administración Pública) y es obligatoria para el órgano de gobierno. Resulta, en consecuencia, de necesario cumplimiento para el Gobierno y la Administración, lo cual es especialmente relevante para el caso de los gastos previstos, ya que estos establecen el límite máximo que pueden realizarse, mientras que en los ingresos se trata de una simple previsión.



## TEMA 23.- ATENCIÓN AL PÚBLICO: ACOGIDA E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA. ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

### 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 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 24.- LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN. RECLAMACIONES. QUEJAS Y PETICIONES.

### 1.- INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

#### 1.1.- CONCEPTO

El diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, entre otras acepciones, dice que *informar* significa *enterar, dar noticia de una cosa*.

Más explícita y ajustada a la materia del presente curso es la definición de *información administrativa* que se contiene en el artículo 1 del Real Decreto 208/1996, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano, que califica a dicha información como *cauce adecuado a través del cual los ciudadanos pueden acceder al conocimiento de sus derechos y obligaciones, y a la utilización de los bienes y servicios públicos*.

#### 1.2.- TIPOS DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

##### -POR RAZÓN DE LA MATERIA:

a) Información general, que es la información administrativa:

-Relativa a la identificación, fines, competencia, estructura, funcionamiento y localización de organismos y unidades administrativas

-Referida a los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que los ciudadanos se propongan realizar

-Referente a la tramitación de procedimientos, a los servicios públicos y prestaciones, así como a cualesquiera otros datos que los ciudadanos tengan necesidad de conocer en sus relaciones con las Administraciones Públicas, en su conjunto, o con alguno de sus ámbitos de actuación.

Este tipo de información se facilitará obligatoriamente a los ciudadanos, sin exigir para ello la acreditación de legitimación alguna.

Además, cuando resulte conveniente una mayor difusión, la información de carácter general deberá ofrecerse a los grupos sociales o instituciones que estén interesados en su conocimiento.

Se utilizarán los medios de difusión que en cada circunstancia resulten adecuados, potenciando aquellos que permitan la información a distancia, ya se trate de publicaciones, sistemas telefónicos o cualquier otra forma de comunicación que los avances tecnológicos permitan.

## TEMA 25.- LA PROTECCIÓN DE DATOS. PRINCIPIOS, DERECHOS Y OBLIGACIONES.

### 1.- LA PROTECCIÓN DE DATOS: EL REGLAMENTO (UE) 2016/679

#### 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 26.- CONCEPTO DE DOCUMENTO, REGISTRO Y ARCHIVO. FUNCIONES DEL REGISTRO Y DEL ARCHIVO. CLASES DE ARCHIVO Y CRITERIOS DE ORDENACIÓN.

### 1.- LOS DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

#### 1.1.- CONCEPTO

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.

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.

Se considerarán válidos los documentos electrónicos, que cumpliendo estos requisitos, sean trasladados a un tercero a través de medios electrónicos.

## TEMA 27.- FUNCIONAMIENTO ELECTRÓNICO DEL SECTOR PÚBLICO. ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y SERVICIOS AL CIUDADANO.

### 1.- FUNCIONAMIENTO ELECTRÓNICO DEL SECTOR PÚBLICO

La Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, regula el funcionamiento electrónico del Sector Público en el Capítulo V del Título Preliminar (arts. 38 a 46), en los términos siguientes.

La sede electrónica.- La sede electrónica es aquella dirección electrónica, disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones, cuya titularidad corresponde a una Administración Pública, o bien a una o varios organismos públicos o entidades de Derecho Público en el ejercicio de sus competencias.

El establecimiento de una sede electrónica conlleva la responsabilidad del titular respecto de la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que pueda accederse a través de la misma.

Cada Administración Pública determinará las condiciones e instrumentos de creación de las sedes electrónicas, con sujeción a los principios de transparencia, publicidad, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad. En todo caso deberá garantizarse la identificación del órgano titular de la sede, así como los medios disponibles para la formulación de sugerencias y quejas.

Las sedes electrónicas dispondrán de sistemas que permitan el establecimiento de comunicaciones seguras siempre que sean necesarias.

La publicación en las sedes electrónicas de informaciones, servicios y transacciones respetará los principios de accesibilidad y uso de acuerdo con las normas establecidas al respecto, estándares abiertos y, en su caso, aquellos otros que sean de uso generalizado por los ciudadanos.

Las sedes electrónicas utilizarán, para identificarse y garantizar una comunicación segura con las mismas, certificados reconocidos o cualificados de autenticación de sitio web o medio equivalente.

Portal de internet.- Se entiende por portal de internet el punto de acceso electrónico cuya titularidad corresponda a una Administración Pública, organismo público o entidad de Derecho Público que permite el acceso a través de internet a la información publicada y, en su caso, a la sede electrónica correspondiente.

Sistemas de identificación de las Administraciones Públicas.- Las Administraciones Públicas podrán identificarse mediante el uso de un sello electrónico basado en un certificado electrónico reconocido o cualificado que reúna los requisitos exigidos por la legislación de firma electrónica. Estos certificados electrónicos incluirán el número de identificación fiscal y la denominación correspondiente, así como, en su caso,

## **TEMA 28.- RELACIONES INTERADMINISTRATIVAS. ESPECIAL REFERENCIA A LAS RELACIONES ELECTRÓNICAS ENTRE LAS AA.PP. (ORVE). LOS CONVENIOS.**

### **INTRODUCCIÓN**

Las relaciones interadministrativas están reguladas en el Título III de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, con el siguiente contenido:

#### **CAPÍTULO I. Principios generales de las relaciones interadministrativas**

Artículo 140. Principios de las relaciones interadministrativas.

#### **CAPÍTULO II. Deber de colaboración**

Artículo 141. Deber de colaboración entre las Administraciones Públicas.

Artículo 142. Técnicas de colaboración.

#### **CAPÍTULO III. Relaciones de cooperación**

##### **Sección 1.<sup>a</sup> Técnicas de cooperación**

Artículo 143. Cooperación entre Administraciones Públicas.

Artículo 144. Técnicas de Cooperación.

##### **Sección 2.<sup>a</sup> Técnicas orgánicas de cooperación**

Artículo 145. Órganos de cooperación.

Artículo 146. Conferencia de Presidentes.

Artículo 147. Conferencias Sectoriales.

Artículo 148. Funciones de las Conferencias Sectoriales.

Artículo 149. Convocatoria de las reuniones de las Conferencias Sectoriales.

Artículo 150. Secretaría de las Conferencias Sectoriales.

Artículo 151. Clases de decisiones de la Conferencia Sectorial.

Artículo 152. Comisiones Sectoriales y Grupos de trabajo.

Artículo 153. Comisiones Bilaterales de Cooperación.

Artículo 154. Comisiones Territoriales de Coordinación.

#### **CAPÍTULO IV. Relaciones electrónicas entre las Administraciones**

Artículo 155. Transmisiones de datos entre Administraciones Públicas.

Artículo 156. Esquema Nacional de Interoperabilidad y Esquema Nacional de Seguridad.

Artículo 157. Reutilización de sistemas y aplicaciones de propiedad de la Administración.

Artículo 158. Transferencia de tecnología entre Administraciones.

## TEMA 29.- EL ESQUEMA DE INTEROPERABILIDAD.

### 1.- CONCEPTO

El Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI) comprende el conjunto de criterios y recomendaciones que deberán ser tenidos en cuenta por las Administraciones Públicas para la toma de decisiones tecnológicas que garanticen la interoperabilidad.

La cooperación entre las Administraciones Públicas es esencial para proporcionar los servicios a los ciudadanos y garantizarles su derecho a relacionarse electrónicamente con ellas. Dicha cooperación requiere unas condiciones tales que permitan que la misma se pueda llevar a cabo con fluidez, para lo cual es necesario que haya interoperabilidad.

El Esquema persigue la creación de las condiciones necesarias para garantizar el adecuado nivel de interoperabilidad técnica, semántica y organizativa de los sistemas y aplicaciones empleados por las Administraciones Públicas, que permitan el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes a través del acceso electrónico a los servicios públicos, a la vez que redundan en beneficio de la eficacia y la eficiencia.

El Esquema Nacional de Interoperabilidad establece los principios y directrices de interoperabilidad en el intercambio y conservación de la información electrónica por parte de Administraciones Públicas.

La interoperabilidad resulta necesaria fundamentalmente para la realización de principios y derechos de los ciudadanos, singularmente el derecho recogido en el artículo 28 de la Ley 39/2015, a no aportar documentos elaborados por la Administración o entregados anteriormente por el interesado a cualquier Administración; para la automatización y la innovación; para la cooperación en el despliegue y prestación de servicios por las Administraciones Públicas; para la ejecución de las diversas políticas públicas; para la dinámica de compartir, reutilizar y colaborar en beneficio de una mejor eficiencia; y todo ello para facilitar, en definitiva, el desarrollo de la administración electrónica, en particular, y de la sociedad de la información en general.

La interoperabilidad de los sistemas debe ser considerada como un concepto global que abarca:

-Interoperabilidad Semántica.- La interoperabilidad semántica persigue ante todo la estandarización de conceptos para facilitar el intercambio de datos. Esto significa establecer un modelo de datos mediante:

- Un conjunto de definiciones (nivel conceptual)
- Una definición de interrelaciones posibles (nivel lógico)
- Un conjunto de reglas comunes que permitan definir los datos (nivel físico)

Para ello se establecen criterios para:

- Determinar modelos estandarizados de datos comunes para todos

## TEMA 30.- NOCIONES BÁSICAS DE CALIDAD: MODELOS. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE LA ORGANIZACIÓN.

### 1.- LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

#### 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).

Así, encontraremos calidad siempre que un producto o servicio se haga de acuerdo a las especificaciones (como las normas ISO 9000 para el aseguramiento de la calidad) y el cliente esté satisfecho porque vea cubiertas sus expectativas. La calidad de un servicio no será entonces solamente cuestión de “normas” sino que es preciso que finalmente se traduzca en “satisfacción” de los usuarios.



# TEMA 31.- PROCESOS Y GESTIÓN POR PROCESOS: DEFINICIÓN, CLASIFICACIÓN, MAPA DE PROCESOS Y FICHAS DE DESCRIPCIÓN DE PROCESOS. MODELO ISO 9001:2015 PARA LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS.

## 1.- PROCESOS Y GESTIÓN POR PROCESOS

### 1.1.- DEFINICIÓN

Un proceso es un conjunto de actividades que se interrelacionan con el objeto de transformar elementos que entran y que salen para la satisfacción de los clientes.

En el proceso de transformación intervienen todos los recursos de la organización, humanos, financieros, materiales, de infraestructura, etc.

La gestión por procesos se puede definir como la forma de organizar el trabajo en función del mejoramiento continuo de actividades dentro de la organización.

Para ello, es imprescindible identificar, seleccionar, describir y documentar los procesos que conforman las actividades de la empresa.

El objetivo final de la administración de procesos es asegurar que la organización funcione de manera coordinada orientada hacia la satisfacción del cliente, y no solo «del jefe» como suele ser en las organizaciones muy tradicionales.

### 1.2.- PRINCIPIOS

La gerencia de procesos se apoya en los siguientes principios:

- Los procesos de gestión deben estar orientados a la satisfacción del cliente/usuario.
- La estructura organizativa debe ser plana y no jerárquica.
- Los procesos de una empresa o institución se gestionan a través de equipos multidisciplinares y no de departamentos.
- Los jefes de proyectos apuntan al liderazgo de calidad.
- Utilización de la tecnología para proyectos de automatización de procesos.
- Utilización del modelo *Plan (Planificar) - Do (Hacer) - Check (Verificar) - Act (Actuar)* para la mejora continua de procesos.

## **TEMA 32.- LA DIRECCIÓN POR OBJETIVOS. CARACTERÍSTICAS, CONCEPTOS Y PROCESO. LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y DEL RENDIMIENTO: CONCEPTO, DIFERENCIAS, OBJETIVOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.**

### **1.- LA DIRECCIÓN POR OBJETIVOS**

Concepto.- La Dirección por Objetivos o DPO es una herramienta para evaluar el desempeño, que integra los objetivos individuales y organizacionales, formando también parte de la Planificación Estratégica de una organización.

En la DPO la relación entre los objetivos del individuo y las metas comunes de la organización es algo de vital importancia.

Principios.- Los dos principios básicos en los que se basa la Dirección por Objetivos son:

- La dirección centrada en resultados previamente definidos en términos de objetivos, más que en el cumplimiento de tareas, actividades u órdenes.
- La motivación y el compromiso de las personas cuando conocen previamente lo que se espera de ellas en términos de resultados.

Establecimiento.- Cuando se aborda la implementación de la DPO es aconsejable seguir una serie de etapas:

- Establecimiento de los objetivos por la alta dirección Primero se debe definir la misión y los objetivos generales, así como el medio de comunicación de los mismos. Estos objetivos deben estar basados en las metas que la organización desea alcanzar. Para ello se debe realizar una revisión y análisis crítico del propósito fundamental de la empresa.
- Determinación de los objetivos más específicos por parte de los directivos intermedios de cada nivel, dentro del marco de referencia que representa los objetivos generales fijados en la etapa anterior. Se deben desarrollar los objetivos específicos que se van a lograr en un departamento determinado que reflejan el rendimiento de la organización global. Además, se deben establecer los subobjetivos para las unidades organizativas más pequeñas. Por ejemplo, los objetivos para el departamento de producción y, a continuación, los objetivos para el área de fabricación, de ingeniería y de logística.
- Realización de reuniones en las que se realicen intercambio de opiniones con el objetivo de identificar determinados problemas que pueden dificultar el desempeño del proceso, además de recoger ideas brillantes que se pueden obtener de la experiencia y conocimiento de los empleados.
- Elaboración y aprobación conjunta de los estándares y medidas para el control del desempeño de las tareas y del cumplimiento de los objetivos. Se procura que los empleados tengan toda la información necesaria para ser capaces de medir y evaluar su propio trabajo. De esta manera, serán capaces de

## **TEMA 33.- IGUALDAD DE GÉNERO: CONCEPTOS GENERALES. III PLAN DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES ENTRE MUJERES Y HOMBRES DE LA CIUDAD DE SALAMANCA.**

### **1.- IGUALDAD DE GÉNERO**

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 artículo 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 presente Ley. 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 escritas por John Stuart Mill hace casi 140 años, es todavía hoy una tarea pendiente que precisa de nuevos instrumentos jurídicos.

Resultaba necesaria, en efecto, una acción normativa dirigida a combatir todas las manifestaciones aún subsistentes de discriminación, directa o indirecta, por razón de sexo y a promover la igualdad real entre mujeres y hombres, con remoción de los obstáculos y estereotipos sociales que impiden alcanzarla. Esta

## **TEMA 34.- VIOLENCIA DE GÉNERO: MARCO CONCEPTUAL. PREVENCIÓN. NORMATIVA. RECURSOS ASISTENCIALES.**

### **1.- VIOLENCIA DE GÉNERO**

La violencia de género no es un problema que afecte al ámbito privado. Al contrario, se manifiesta como el símbolo más brutal de la desigualdad existente en nuestra sociedad. Se trata de una violencia que se dirige sobre las mujeres por el hecho mismo de serlo, por ser consideradas, por sus agresores, carentes de los derechos mínimos de libertad, respeto y capacidad de decisión.

Nuestra Constitución incorpora en su artículo 15 el derecho de todos a la vida y a la integridad física y moral, sin que en ningún caso puedan ser sometidos a torturas ni a penas o tratos inhumanos o degradantes. Además, continúa nuestra Carta Magna, estos derechos vinculan a todos los poderes públicos y sólo por ley puede regularse su ejercicio.

La Organización de Naciones Unidas en la IV Conferencia Mundial de 1995 reconoció ya que la violencia contra las mujeres es un obstáculo para lograr los objetivos de igualdad, desarrollo y paz y viola y menoscaba el disfrute de los derechos humanos y las libertades fundamentales. Además la define ampliamente como una manifestación de las relaciones de poder históricamente desiguales entre mujeres y hombres. Existe ya incluso una definición técnica del síndrome de la mujer maltratada que consiste en «las agresiones sufridas por la mujer como consecuencia de los condicionantes socioculturales que actúan sobre el género masculino y femenino, situándola en una posición de subordinación al hombre y manifestadas en los tres ámbitos básicos de relación de la persona: maltrato en el seno de las relaciones de pareja, agresión sexual en la vida social y acoso en el medio laboral».

En la realidad española, las agresiones sobre las mujeres tienen una especial incidencia, existiendo hoy una mayor conciencia que en épocas anteriores sobre ésta, gracias, en buena medida, al esfuerzo realizado por las organizaciones de mujeres en su lucha contra todas las formas de violencia de género. Ya no es un «delito invisible», sino que produce un rechazo colectivo y una evidente alarma social.

Los poderes públicos no pueden ser ajenos a la violencia de género, que constituye uno de los ataques más flagrantes a derechos fundamentales como la libertad, la igualdad, la vida, la seguridad y la no discriminación proclamados en nuestra Constitución. Esos mismos poderes públicos tienen, conforme a lo dispuesto en el artículo 9.2 de la Constitución, la obligación de adoptar medidas de acción positiva para hacer reales y efectivos dichos derechos, removiendo los obstáculos que impiden o dificultan su plenitud.

En los últimos años se han producido en el derecho español avances legislativos en materia de lucha contra la violencia de género, tales como la Ley Orgánica 11/2003, de 29 de septiembre, de Medidas Concretas en Materia de Seguridad Ciudadana, Violencia Doméstica e Integración Social de los Extranjeros; la Ley Orgánica 15/2003, de 25 de noviembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal, o la Ley 27/2003, de 31 de julio, reguladora de la Orden de Protección de las Víctimas de la Violencia Doméstica; además de las leyes aprobadas por diversas Comunidades Autónomas, dentro de su