

TÉCNICO/A ESPECIALISTA INFORMADOR PREVISIÓN DE BOLSAS DE EMPLEO TEMPORAL 2022

GRUPO/SUBGRUPO: C/C1

TITULACIÓN DE ACCESO: BACHILLER o TÉCNICO

TEMARIO GENERAL:

Tema 1. La Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres:

1. El principio de igualdad y la tutela contra la discriminación. Criterios de actuación de las Administraciones Públicas.
2. Políticas públicas para la igualdad: principios generales.
3. La Ley Orgánica 1/2004, de medidas de protección integral contra la violencia de género: objeto y principios rectores. Derechos de las mujeres víctimas de violencia de género.

Fuentes de referencia orientativa:

[Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.](#)

[Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género.](#)

Tema 2. Prevención de Riesgos laborales.

1. Derechos y obligaciones del trabajador, principios de la acción preventiva.
2. Plan de Prevención del Cabildo de Gran Canaria.
3. Medidas de emergencia en centros de trabajo.

Fuentes de referencia orientativa:

[Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales](#)

[RD 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de Servicios de Prevención de Riesgos Laborales](#)

[Normativa de prevención de riesgos laborales del Cabildo de Gran Canaria](#)

Tema 3. Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

1. Principios de la protección de datos.
2. Derechos de las personas.
3. Disposiciones aplicables a tratamientos concretos.

Fuentes de referencia orientativa:

[L.O. 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales](#)

[Reglamento \(UE\) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016.](#)

[Corrección de errores del Reglamento \(UE\) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016](#)

Tema 4. Ley 8/2015, de 1 de abril, de Cabildos Insulares.

1. Organización: órganos de gobierno.
2. Organización administrativa. Organización descentralizada.
3. Régimen de las normas y actos de los órganos de los Cabildos Insulares.
Derecho de acceso a la información. Publicación y acceso de la información.

Fuente de referencia orientativa:

[Ley 8/2015, de 1 de abril, de Cabildos Insulares](#)

TEMARIO ESPECÍFICO:

Tema 5. Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

1. Capacidad de obrar. Concepto de Interesado.
2. Representación
3. Registros electrónicos de apoderamientos

Fuente de referencia orientativa:

[Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas](#)

Tema 6. Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

1. Sistemas de Identificación de los interesados en los procedimientos.
2. Sistemas de firmas admitidos por las administraciones públicas
3. Uso de medios de identificación y firma en el procedimiento administrativo.
Asistencia en el uso de medios electrónicos a los interesados.

Fuente de referencia orientativa:

[Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas](#)

Tema 7. Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

1. Derechos de las personas en sus relaciones con las administraciones públicas
2. Derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas
3. Derechos del interesado en el procedimiento administrativo. Solicitudes de iniciación.

Fuente de referencia orientativa:

[Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas](#)

Tema 8. Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

1. La sede electrónica. Portal de internet. Sistemas de identificación de las administraciones públicas
2. . Actuación administrativa automatizada. Sistemas de firma para la actuación administrativa automatizada. Firma electrónica del personal al servicio de las administraciones públicas
3. Intercambio electrónico de datos en entornos cerrados de comunicación. Aseguramiento e Interoperabilidad de la firma electrónica. Archivo electrónico de documentos

Fuente de referencia orientativa:

[Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.](#)

Tema 9. Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

1. Registro.
2. Validez y eficacia de las copias realizadas por las Administraciones Públicas
3. Documentos aportados por los interesados al procedimiento administrativo

Fuente de referencia orientativa:

[Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas](#)

Tema 10. Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

1. Notificación. Condiciones generales para la práctica de las notificaciones.
2. Práctica de las notificaciones en papel. Práctica de las notificaciones por medios electrónicos.
3. Notificación infructuosa. Publicación. Indicación de notificaciones y publicaciones.

Fuente de referencia orientativa:

[Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas](#)

Tema 11. Herramientas digitales para transformar las Administraciones Públicas:

1. Punto de Acceso General (PAG). Carpeta Ciudadana
2. Registro en CI@ve. Certificado electrónico FNMT.
3. Notificaciones Dirección Electrónica Habilitada Única (DEHú)

Fuentes de referencia: Elaboración propia por parte de los candidatos

Tema 12. Herramientas digitales para transformar las Administraciones Públicas:

1. @podera. Habilit@
2. Sistema de Interconexión de Registros (SIR), Oficinas de registro Virtual (ORVE)
3. Plataforma de Intermediación de datos. Notific@

Fuentes de referencia: Elaboración propia por parte de los candidatos

Tema 13. Servicios de información administrativa y atención al ciudadano

1. Las funciones de información administrativa y de atención al ciudadano
2. Organización de la información administrativa: unidades y oficinas de información administrativa y de atención al ciudadano.

3. Oficinas de información y atención al ciudadano. Su transformación en oficinas de asistencia electrónica a la ciudadanía.

Fuentes de referencia:

[Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano \(BOE 04-03-1996\).](#)

[Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas](#)

Tema 14.- Programa de quejas y sugerencias

1. Definición. Presentación y tramitación de las quejas y sugerencias.
2. Contestación. Actuaciones de las unidades responsables.
3. Seguimiento y efectos

Fuentes de referencia:

[Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado](#)

Tema 15.- Programa de Cartas de Servicio

1. Definición. Estructura y contenido de las cartas de servicio.
2. Elaboración y gestión de las cartas de servicios. Aprobación y difusión de la carta de servicios.
3. Seguimiento de las cartas de servicio. Cartas de servicio electrónicos.

Fuentes de referencia:

[Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado](#)

Tema 16.- Las funciones de atención a la ciudadanía

1. Medidas de atención al público. Calidad en el servicio y atención al ciudadano.
2. Características de la atención al usuario en la Administración Pública.
3. Ventajas de una adecuada atención al ciudadano. La personalización de la atención.

Fuentes de referencia: Elaboración propia por parte de los candidatos

Tema 17.- El proceso de atención a la ciudadanía

1. Etapas. Problemas y errores en la atención. Respuestas ante situaciones conflictivas con los usuarios.
2. El proceso de atención telefónica. El proceso de atención presencial. Conocimientos, actitudes y aptitudes del personal de las Oficinas de atención a la ciudadanía.
3. Atención de personas con discapacidad: atención inclusiva. Respeto por la intimidad. Lenguaje respetuoso y no sexista.

Fuentes de referencia: Elaboración propia por parte de los candidatos

Tema 18. Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible

1. ¿Qué es la Agenda y cómo surge?
2. Dimensiones o ejes centrales
3. Objetivos de desarrollo sostenible

Fuentes de referencia: Elaboración propia por parte de los candidatos

Tema 19 Redes Sociales

1. Gestión y publicación de contenidos. Aspectos a tener en cuenta.
2. Gestión de los comentarios de los usuarios.
3. Gestión de errores

Fuentes de referencia: Elaboración propia por parte de los candidatos

Tema 20. La Transparencia de las Administraciones Públicas

1. La Publicidad Activa.
2. Derecho de acceso a la información pública: Concepto, límites y procedimiento.
3. Derecho de acceso a la información pública: Reclamaciones y recursos.

Fuentes de referencia:

[Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.](#)