



**TEMARIO**  
**TÉCNICOS AUXILIARES**  
CARM MURCIA  
Ed.2025





TEMARIO COMÚN TÉCNICOS AUXILIARES  
CARM MURCIA  
Ed. 2025  
ISBN: 978-84-1383-947-9  
Reservados todos los derechos  
© 2024 | IEDITORIAL

No se permite la reproducción total o parcial de esta obra,  
ni su incorporación a un sistema informático,  
ni su transmisión en cualquier forma o por cualquier medio  
(electrónico, mecánico, fotocopia, grabación u otros)  
sin autorización previa y por escrito de los titulares del copyright.

La infracción de dichos derechos puede constituir un delito  
contra la propiedad intelectual.  
Editado por: iEditorial  
E-mail: [info@ieditorial.com](mailto:info@ieditorial.com)  
Web: [www.ieditorial.net](http://www.ieditorial.net)

Diseño de cubierta: iEditorial  
Impreso en España. Printed in Spain



## TEMARIO

Tema 1.- La Constitución española de 1978: estructura y contenido. Derechos y deberes fundamentales: garantía y suspensión. Instituciones básicas del Estado. Estatuto de Autonomía de la Región de Murcia: estructuración y contenido.

Tema 2.- La Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Murcia: organización y régimen jurídico.

Tema 3.- Ordenación de la Función Pública Regional. Principios informadores. Clases de personal: su régimen jurídico. Derechos y Deberes: derechos de negociación colectiva y huelga. Régimen disciplinario. Régimen de incompatibilidades. Retribuciones. La responsabilidad de las Administraciones y de los funcionarios. La protección de datos de carácter personal y el secreto profesional.

Tema 4.- El procedimiento administrativo común: concepto. Fases del procedimiento administrativo común. Audiencia al interesado. Cómputo de plazos. La revisión de los actos en vía administrativa. Los derechos de los ciudadanos

Tema 5.- Los recursos humanos y la calidad en los servicios. Los servicios de información administrativa y de atención al ciudadano.

Tema 6.- Los sistemas informáticos: concepto, componentes y funcionamiento general. Redes de ordenadores e Internet. La red corporativa de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Tema 7.- Prevención de riesgos laborales: derechos y obligaciones de los trabajadores en materia de prevención de riesgos laborales. La organización de la Prevención de Riesgos Laborales en la Administración Regional.

Tema 8.- La sede electrónica. La identificación y autenticación de las personas físicas y jurídicas para las diferentes actuaciones en la gestión electrónica. El documento electrónico. El expediente electrónico. La Plataforma de Interoperabilidad.

Tema 9.- Igualdad: Disposiciones generales. Transparencia y acceso a la información pública: conceptos fundamentales.



## La Constitución española de 1978: estructura y contenido. Derechos y deberes fundamentales: garantía y suspensión. Instituciones básicas del Estado. Estatuto de Autonomía de la Región de Murcia: estructuración y contenido. Competencias

### 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 cerrado el texto de la Constitución por las Cortes Generales el 31 de octubre de 1978, 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 tres 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.
- Al margen de estas dos reformas, en 2024 se produjo otra modificación que, a pesar de no tener la sustanciación suficiente como para ser considerada reforma, implicó un cambio sustancial dado que dicha modificación implicó una reformulación del art. 49 CE que queda redactado como se muestra a continuación:

*"1. Las personas con discapacidad ejercen los derechos previstos en este Título en condiciones de libertad e igualdad reales y efectivas. Se regulará por ley la protección especial que sea necesaria para dicho ejercicio.*

*2. Los poderes públicos impulsarán las políticas que garanticen la plena autonomía personal y la inclusión social de las personas con discapacidad, en entornos universalmente accesibles. Asimismo, fomentarán la participación de sus organizaciones, en los términos que la ley establezca. Se atenderán particularmente las necesidades específicas de las mujeres y los menores con discapacidad".*



## ANTECEDENTES

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

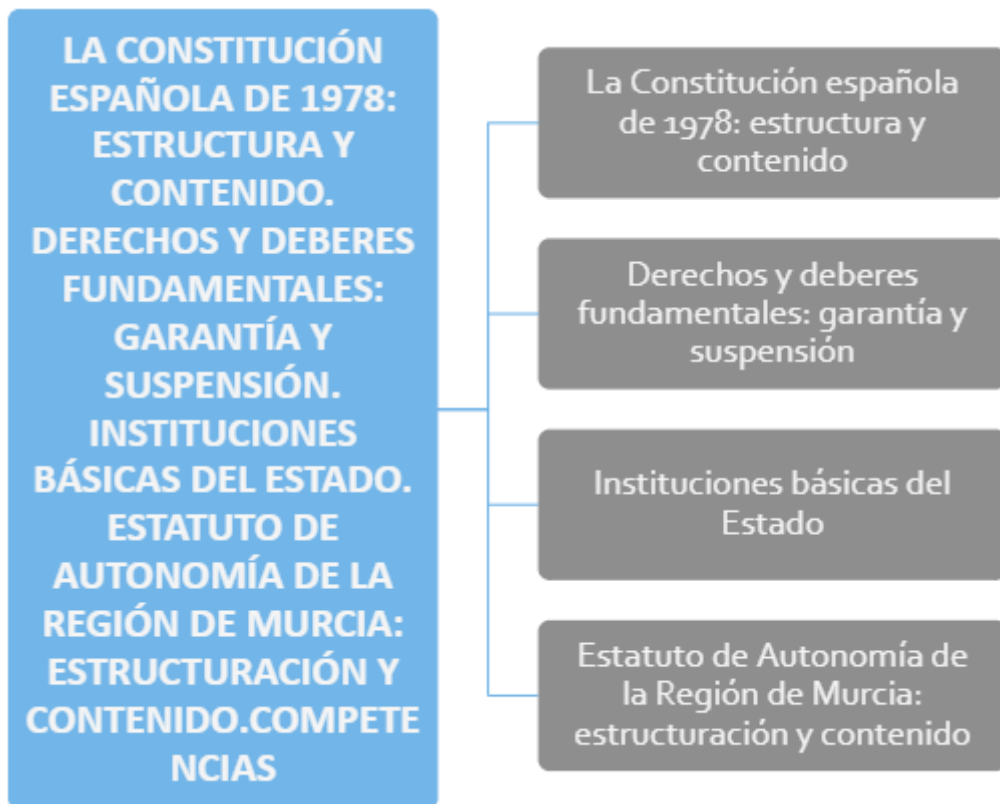
- De la Constitución italiana de 1947 habría que destacar la configuración del poder judicial y sus órganos de gobierno, o los antecedentes del Estado Regional Italiano.
- De la Ley Fundamental de Bonn de 1949, la de mayor influencia, el catálogo de derechos y libertades, o la calificación del Estado como social y democrático de derecho (aunque de alguna manera ya lo recogía la Constitución española de 1931), y los mecanismos de la moción de censura de carácter constructiva, que debe incluir un candidato alternativo a la presidencia del Gobierno
- De la Constitución francesa de 1958 toma influencias en lo referente a los valores constitucionales, la organización estatal y las relaciones entre ambas cámaras legislativas.
- De la Constitución portuguesa de 1976 se recibe influencia también respecto de la regulación de los derechos y libertades fundamentales, notándose en ellos el impacto de los Convenios Internacionales en la materia.
- Lo relativo al Título II, de la Corona, se ve claramente influenciado por lo dispuesto en diferentes constituciones históricas de monarquías europeas, especialmente por lo recogido en las constituciones sueca y holandesa, de donde se importa también el reconocimiento a la figura del defensor del pueblo (ombudsman).
- En cuanto a la influencia del Derecho Internacional, el legislador se remite expresamente al mismo en varios preceptos, especialmente en lo relativo a la interpretación de los derechos fundamentales, en que habrá que estar a cuantos Convenios o Tratados hayan sido suscritos, y a la jurisprudencia de los Organismos Internacionales

## Objetivos

- Establecer un entendimiento claro de los principios generales, derechos y deberes fundamentales, así como las funciones de la Corona y las instituciones del Estado que se derivan de la Constitución.
- Identificar y evaluar las diversas influencias que han modelado la Constitución Española, incluyendo el impacto de otras constituciones europeas y tratados internacionales, así como la evolución del constitucionalismo en España.
- Investigar los principios generales establecidos en la Constitución, su interpretación y aplicación en el contexto actual, así como su papel en la garantía de derechos y en la organización política del Estado español.

## Mapa Conceptual

---





# 1. La Constitución española de 1978: estructura y contenido

---

La Constitución Española de 1978 tiene unas características definidas que son las siguientes:

- Se trata de una Constitución escrita, codificada en un solo texto.
- Es extensa, lo que se debe en parte a que hubo que hacer un laborioso consenso entre las diferentes organizaciones políticas que la elaboraron, y a que incluye no sólo los principios fundamentales del Estado sino también los derechos y deberes, libertades individuales, organización y funcionamiento del Estado, etc.
- Se trata de la Constitución más extensa después de la Constitución de las Cortes de Cádiz de 1812. Consta de 169 artículos, además de otras disposiciones. No sigue por tanto la línea de otras constituciones occidentales que tienden a ser mucho más breves.
- Tiene origen popular, porque está hecha por los representantes del pueblo (de ideologías variadas), y fue ratificada en referéndum. Es por tanto una constitución pactada o de consenso.
- Es rígida, sus mecanismos de reforma están descritos en el Título X y establecen que no se puede modificar por un procedimiento legislativo ordinario, como en el caso de otras constituciones más flexibles, sino que es necesario un proceso mucho más complejo y complicado.
- Establece como forma política del Estado español la monarquía parlamentaria.
- La amplitud de las materias objeto de la regulación constitucional, pues se redactó quizá con el deseo de garantizar una protección mínima de determinadas instituciones o situaciones frente a posibles cambios futuros.
- La diversa precisión e intensidad de la regulación constitucional de las diferentes materias sobre las que trata. En las materias que tuvieron mayor consenso fue posible efectuar una regulación más detallada; en otras, sin embargo, los contenidos se redujeron a aquellos aspectos sobre los que era posible una coincidencia de opiniones, dejando que posteriormente el legislador abordase en profundidad la cuestión.

- Ambigüedad del texto, pues existen fórmulas o expresiones que precisan de una integración e interpretación detallada para hallar su verdadero sentido, pero que sin embargo eran de presencia ineludible dentro del texto constitucional, como la disposición sobre los territorios forales.

## 1.1. Estructura

Su estructura es la siguiente:

- PREÁMBULO
- TÍTULO PRELIMINAR (artículos 1 al 9). *Incluye los principios básicos en los que se sustenta el Estado Español.*
- TÍTULO I. De los derechos y deberes fundamentales (artículos 10 al 55). *Con 46 artículos, éste es el Título más amplio de la Constitución. A lo largo de su articulado se reconocen y garantizan los derechos, deberes y libertades de los ciudadanos, así como la posible suspensión de los mismos. Está dividido en cinco capítulos.*
  - Capítulo Primero. De los españoles y los extranjeros
  - Capítulo Segundo. Derechos y libertades
    - Sección 1ª. De los derechos fundamentales y de las libertades públicas
    - Sección 2ª. De los derechos y deberes de los ciudadanos
  - Capítulo Tercero. De los principios rectores de la política social y económica
  - Capítulo Cuarto. De las garantías de las libertades y derechos fundamentales
  - Capítulo Quinto. De la suspensión de los derechos y libertades
- TÍTULO II. De la Corona (artículos 56 al 65). *Regula la figura del Rey, sus funciones, el juramento, la sucesión de la corona, la regencia, la tutela del Rey, el refrendo a los actos del Rey y el presupuesto y organización de la Casa Real.*
- TÍTULO III. De las Cortes Generales (artículos 66 al 96). *Establece la composición, organización y atribuciones de las Cortes Generales. Regula el procedimiento de elaboración de las leyes, el estatuto de los parlamentarios y el régimen de los tratados internacionales. Está dividido en tres Capítulos.*

## La administración pública de la Comunidad Autónoma de Murcia: organización y régimen jurídico

### Introducción

La Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Murcia constituye el instrumento mediante el cual el gobierno regional ejerce sus competencias y presta servicios a los ciudadanos, garantizando el cumplimiento de las políticas públicas en el marco de sus atribuciones. Su organización y funcionamiento se rigen por una normativa específica que regula tanto su estructura interna como el régimen jurídico de sus actos y procedimientos.

El estudio de la Administración Pública de la Región de Murcia implica un análisis detallado de su organización administrativa, los principios generales que la inspiran, el régimen jurídico aplicable y el funcionamiento de los organismos públicos adscritos. Asimismo, resulta imprescindible comprender el papel de los órganos colegiados, el régimen de contratación y las disposiciones comunes aplicables a los entes públicos empresariales y organismos autónomos.

### Objetivos

- Comprender la estructura y organización de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Murcia, identificando los principios generales que guían su actuación y las atribuciones específicas de las consejerías.

- Analizar el régimen jurídico aplicable a la actuación de la Administración autonómica, incluyendo las disposiciones y actos administrativos, el procedimiento administrativo común y el régimen de contratación pública.
- Conocer el régimen jurídico y las características de los organismos públicos de la Región de Murcia, distinguiendo entre organismos autónomos, entidades públicas empresariales y disposiciones comunes a dichos entes.



## Mapa Conceptual





# 1. La administración pública de la Comunidad Autónoma de Murcia: organización y régimen jurídico

---

## 1.1. La administración pública de la Región de Murcia

El **Estatuto de Autonomía para la Región de Murcia** regula la Administración autonómica en los siguientes términos:

### Artículo cincuenta y uno

**Uno.** Corresponde a la Comunidad Autónoma la creación y estructuración de su propia Administración Pública, dentro de los principios generales y normas básicas del Estado.

**Dos.** La organización de la Administración Pública de la Región responderá a los principios de legalidad, eficacia, economía, jerarquía y coordinación, así como a los de descentralización y desconcentración.

En aplicación de estos principios, los organismos, servicios o dependencias regionales podrán establecerse en los lugares más adecuados del territorio.

**Tres.** La Administración Regional posee personalidad jurídica y plena capacidad de obrar para el cumplimiento de sus fines.

### Artículo cincuenta y dos.

El **régimen jurídico de la Administración Pública Regional y de sus funcionarios** será regulado mediante Ley de la Asamblea de conformidad con la legislación básica del Estado.

Además de los principios establecidos en el Estatuto de Autonomía, esta materia está regulada por la Ley 7/2004, de 28 de diciembre, de Organización y Régimen Jurídico de la Administración Pública de Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

**Personalidad jurídica y competencia.**- La Administración General de la Comunidad Autónoma, constituida por órganos jerárquicamente ordenados, actúa con personalidad jurídica única.

Los organismos públicos autonómicos tienen por objeto la realización de actividades de ejecución o gestión tanto administrativas de fomento o prestación, como de contenido económico reservado a la Administración General; dependen de ésta y se adscriben, directamente o a través de otro organismo público a la Consejería competente por razón de la materia o a la que establezca su ley de creación.

Las potestades y competencias administrativas que, en cada momento, tengan atribuidas la Administración General y sus organismos públicos por el ordenamiento jurídico, determinan la capacidad de obrar de una y otros.

Los órganos que integran la Administración General y sus organismos públicos extienden su competencia a todo el territorio de la Comunidad Autónoma, salvo cuando las normas que les sean de aplicación la limiten expresamente a una parte del mismo.

**Principios de organización y funcionamiento.**- La Administración pública autonómica se organiza y actúa con pleno respeto al principio de legalidad y de acuerdo con los que a continuación se mencionan:

1. De organización:

- a) Jerarquía.
- b) Descentralización funcional.
- c) Desconcentración funcional y territorial.
- d) Economía, suficiencia y adecuación estricta de los medios a los fines institucionales.
- e) Coordinación.

2. De funcionamiento:

- a) Eficacia en el cumplimiento de los objetivos fijados.
- b) Eficiencia en la asignación y utilización de los recursos públicos.
- c) Planificación, programación y desarrollo de objetivos y control de la gestión y de los resultados.
- d) Responsabilidad por la gestión pública.

## Ordenación de la función pública regional. Principios informadores. Clases de personal: su régimen jurídico. Derechos y deberes: derechos de negociación colectiva y huelga. Régimen disciplinario. Régimen de incompatibilidades. Retribuciones. La responsabilidad de las AA.PP. y de los funcionarios. La protección de datos de carácter personal y el secreto profesional

### Introducción

La ordenación de la función pública regional constituye un elemento fundamental en el correcto funcionamiento de la Administración Pública, garantizando la profesionalidad, eficacia y objetividad en la prestación de los servicios públicos. Esta regulación comprende un conjunto de principios, normas y procedimientos que establecen el régimen jurídico aplicable al personal al servicio de la Administración, así como sus derechos, deberes y responsabilidades.

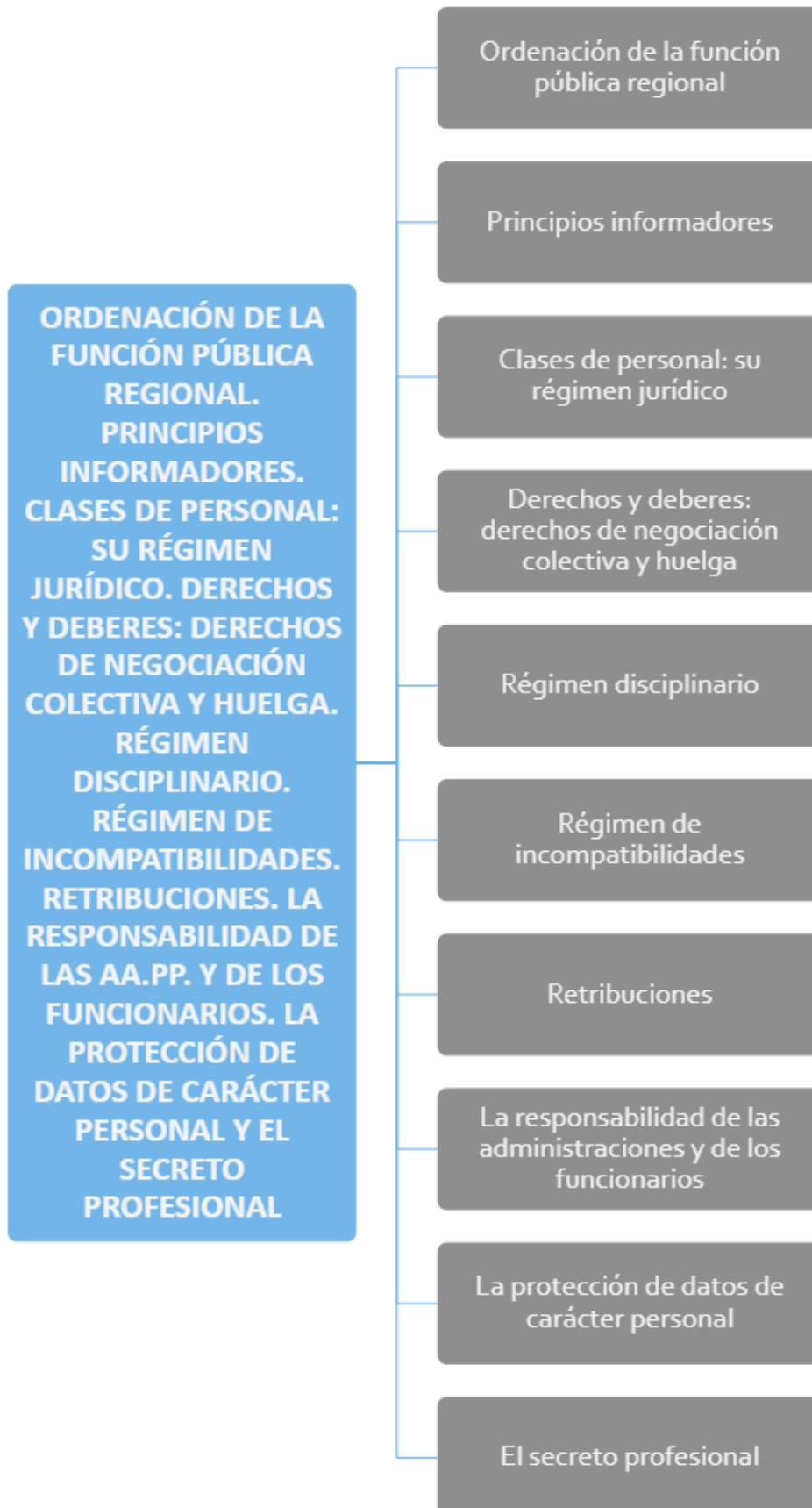
El análisis de este tema abarca desde los principios informadores de la función pública y las diferentes clases de personal hasta aspectos clave como el régimen disciplinario, las incompatibilidades, las retribuciones y la protección de datos personales.

Asimismo, se incluyen los derechos de negociación colectiva y huelga, y el secreto profesional, garantizando un marco normativo que vela por el correcto desempeño de los empleados públicos y el interés general.

## **Objetivos**

- Conocer los principios informadores y la ordenación de la función pública regional, identificando las diferentes clases de personal y el régimen jurídico aplicable a cada uno de ellos.
- Comprender los derechos y deberes de los empleados públicos, prestando especial atención a los derechos de negociación colectiva y huelga, así como al régimen disciplinario y de incompatibilidades.
- Analizar el régimen de retribuciones y responsabilidad de las administraciones públicas y de los funcionarios, abordando también la protección de datos personales y el secreto profesional como elementos esenciales del ejercicio de la función pública.

## Mapa Conceptual







# 1. Ordenación de la función pública regional

---

La **ordenación de la Función Pública regional** se ha llevado a cabo mediante Decreto Legislativo 1/2001, de 26 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de la Función Pública de la Región de Murcia, que presenta la siguiente estructura y contenido:

- **CAPÍTULO I.** Objeto y Ámbito de la Ley
- **CAPÍTULO II.** Clases de Personal y Régimen Jurídico Respectivo
- **CAPÍTULO III.** Órganos Superiores de la Función Pública Regional: Composición y Competencias
- **CAPÍTULO IV.** Estructura de la Función Pública Regional
- **CAPÍTULO V.** El Registro General de Personal
- **CAPÍTULO VI.** Oferta de Empleo Público y Selección de Personal
- **CAPÍTULO VII.** De la Adquisición y Pérdida de la Condición de Funcionario
- **CAPÍTULO VIII.** La Carrera Administrativa y la Provisión de Puestos de Trabajo
- **CAPÍTULO IX.** Situaciones Administrativas de los Funcionarios
- **CAPÍTULO X.** Sistema de Retribuciones y Régimen de Seguridad Social
- **CAPÍTULO XI.** Derechos de los Funcionarios
- **CAPÍTULO XII.** Deberes, Incompatibilidades y Responsabilidades de los Funcionarios
- **CAPÍTULO XIII.** Régimen Disciplinario
- **Disposiciones adicionales (19)**
- **Disposiciones transitorias (5)**
- **Disposición final (1)**

Respecto de esta regulación autonómica hay que tener en cuenta que posteriormente se aprobó a nivel estatal el Estatuto Básico del Empleado Público, primero mediante Ley 7/2007, de 12 de abril, y después mediante Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre.

Y su art. 6, sobre Leyes de Función Pública, dispone que “En desarrollo de este Estatuto, las Cortes Generales y las asambleas legislativas de las comunidades autónomas aprobarán, en el ámbito de sus competencias, las leyes reguladoras de la Función Pública de la Administración General del Estado y de las comunidades autónomas”. En el caso de la Región de Murcia no se ha procedido a la adaptación de su normativa autonómica a lo dispuesto en el EBEP.

Como quiera que el enunciado de este Tema se refiere a la ordenación de la Función Pública regional, es la normativa autonómica la que se tendrá en cuenta.

## 2. Principios informadores

---

**Objeto y ámbito de aplicación.-** El objeto de esta Ley es la regulación de la Función Pública de la Administración Pública de la Región de Murcia, en ejercicio de las competencias atribuidas por el Estatuto de Autonomía y en desarrollo de las bases contenidas en la Ley 30/1984, de 2 de agosto, de Medidas para la Reforma de la Función Pública. [Aún cuando el Decreto Legislativo 1/2001 ha tenido varias reformas en los últimos años, la Región de Murcia todavía no ha dictado una Ley propia en desarrollo del EBEP]

Los órganos de esta Administración Pública Regional, en el marco de sus competencias, podrán dictar normas específicas para adecuar esta Ley a las peculiaridades del personal docente, respetando en todo caso la legislación y desarrollo reglamentario básicos del Estado.

Los preceptos de la presente Ley serán de aplicación al personal docente al servicio de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, en aquellas materias que no se encuentren reguladas por normas básicas del Estado, ni por las específicas dictadas por la Administración Pública de la Región de Murcia en el marco de sus competencias.

**La Función Pública de la Administración Pública de la Región de Murcia.-** La Función Pública de la Administración Pública de la Región de Murcia es el instrumento técnico y personal a través del cual se realizan, bajo la dirección del Consejo de Gobierno, los intereses públicos que la Constitución, el Estatuto de Autonomía y las leyes han atribuido como propios a esta Comunidad.

## El procedimiento administrativo común: concepto. Fases del procedimiento administrativo común. Audiencia al interesado. Cómputo de plazos. La revisión de los actos en vía administrativa. Los derechos de los ciudadanosIntroducción

### Introducción

El procedimiento administrativo común constituye el conjunto de actuaciones que realiza la Administración Pública para la tramitación y resolución de los asuntos que le son sometidos por los ciudadanos o por sí misma. En esta introducción, abordaremos los fundamentos esenciales de este procedimiento, comenzando por su definición y la naturaleza que lo caracteriza como un instrumento esencial para garantizar la legalidad y la eficacia en la gestión administrativa.

Es vital comprender los principios generales que rigen el procedimiento administrativo, tales como la legalidad, imparcialidad, publicidad, celeridad, economía, transparencia y eficacia, que guían el actuar de la Administración y garantizan la protección de los derechos de los ciudadanos.

Además, examinaremos las distintas fases que conforman este proceso, desde su inicio con la presentación de la solicitud o iniciativa, pasando por la ordenación y la instrucción de los expedientes, hasta su conclusión con la resolución administrativa correspondiente.

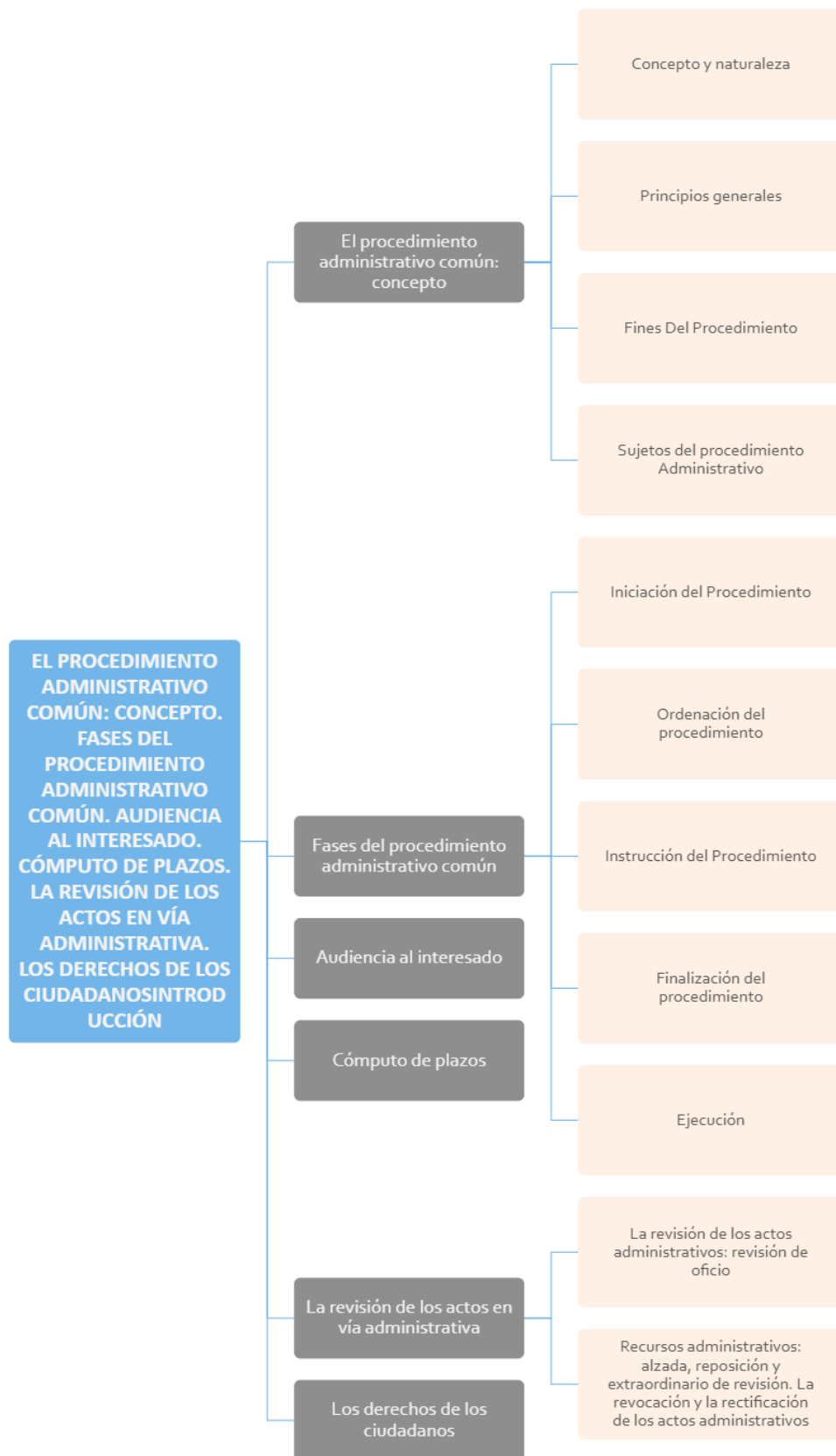
Cada etapa cumple una función específica en la gestión eficiente de los asuntos administrativos y en la salvaguarda de los derechos de los ciudadanos.

Por último, abordaremos la fase de ejecución, donde se materializan las decisiones adoptadas en el procedimiento, asegurando su efectiva aplicación y cumplimiento. En conjunto, estas etapas conforman el marco operativo del procedimiento administrativo común, reflejando su importancia en la administración pública y en la protección de los intereses de la ciudadanía.

## **Objetivos**

- Analizar el concepto y los principios generales del procedimiento administrativo común.
- Examinar las diferentes fases del procedimiento administrativo común.
- Evaluar la fase de ejecución del procedimiento administrativo común.

## Mapa Conceptual





# 1. El procedimiento administrativo común: concepto

---

## 1.1. Concepto y naturaleza

**DEFINICIÓN DE PROCEDIMIENTO:** La definición habitual puede ser bien el método para ejecutar algunas cosas, o bien la actuación que se lleva a cabo mediante trámites administrativos o judiciales.

**DEFINICIÓN DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO:** La Exposición de Motivos de la Ley de Procedimiento Administrativo de 1958 lo definió como “cauce formal de la serie de actos en que se concreta la actuación administrativa para la realización de un fin”. Y de una forma más concisa, el artículo 105.c) de la Constitución lo define indirectamente como “procedimiento a través del cual deben producirse los actos administrativos”.

Actualmente la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, lo define como el conjunto ordenado de trámites y actuaciones formalmente realizadas, según el cauce legalmente previsto, para dictar un acto administrativo o expresar la voluntad de la Administración.

El procedimiento administrativo es, en definitiva, la forma en que han de producirse los actos administrativos, que deberán ajustarse al procedimiento establecido. Como consecuencia de los pasos y resultados obtenidos en las distintas fases del procedimiento se forma un expediente, en el que figuran los diferentes documentos generados, que habitualmente son escritos. El expediente será la base que permitirá llegar a una resolución final, que contiene la decisión de la Administración.

**CONCEPTO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN.** El artículo 149.1.18. de la Constitución distingue entre las bases del régimen jurídico de las administraciones públicas, que habrán de garantizar al administrado un tratamiento común ante ellas; el procedimiento administrativo común, sin perjuicio de las especialidades derivadas de la organización propia de las Comunidades Autónomas y el sistema de responsabilidad de todas las Administraciones Públicas.

La Ley 39/2015 recoge esta concepción constitucional de distribución de competencias y regula el procedimiento administrativo común, de aplicación general a todas las Administraciones Públicas y fija las garantías mínimas de los ciudadanos respecto de la actividad administrativa. Esta regulación no agota las competencias estatales o autonómicas de establecer procedimientos específicos por razón de la materia que deberán respetar, en todo caso, estas garantías. La Constitución establece la competencia de las Comunidades Autónomas para establecer las especialidades derivadas de su organización propia pero además, como ha señalado la jurisprudencia constitucional, no se puede disociar la norma sustantiva de la norma de procedimiento, por lo que también ha de ser posible que las Comunidades Autónomas dicten las normas de procedimiento necesarias para la aplicación de su derecho sustantivo, pues lo reservado al Estado no es todo procedimiento sino sólo aquél que deba ser común y haya sido establecido como tal. La regulación de los procedimientos propios de las Comunidades Autónomas habrán de respetar siempre las reglas del procedimiento que, por ser competencia exclusiva del Estado, integra el concepto de procedimiento administrativo.

Por lo tanto, el procedimiento administrativo común es aquél que es competencia del Estado, y que regula éste con carácter general para su aplicación en todo el territorio nacional, aunque las Comunidades Autónomas tendrán capacidad para establecer las especialidades derivadas de su organización.

**NATURALEZA.** De las definiciones anteriores pueden extraerse diversas notas que permiten caracterizar el procedimiento administrativo como el conjunto de actuaciones que con carácter reglado debe realizar la Administración Pública para producir sus actos. Dichas notas serían las siguientes:

- El procedimiento administrativo como serie de actuaciones sucesivas. Se configura el procedimiento como algo dinámico que cuenta con diversos pasos o fases.
- Dicho procedimiento se materializó en un acto administrativo, expresión de una decisión administrativa.
- Es el cauce de la actuación de la Administración Pública. Ésta debe actuar de acuerdo con el procedimiento establecido.
- Está regulado por el Derecho Administrativo.
- Persigue un fin público.



## Los recursos humanos y la calidad en los servicios. Los servicios de información administrativa y de atención al ciudadano

### Introducción

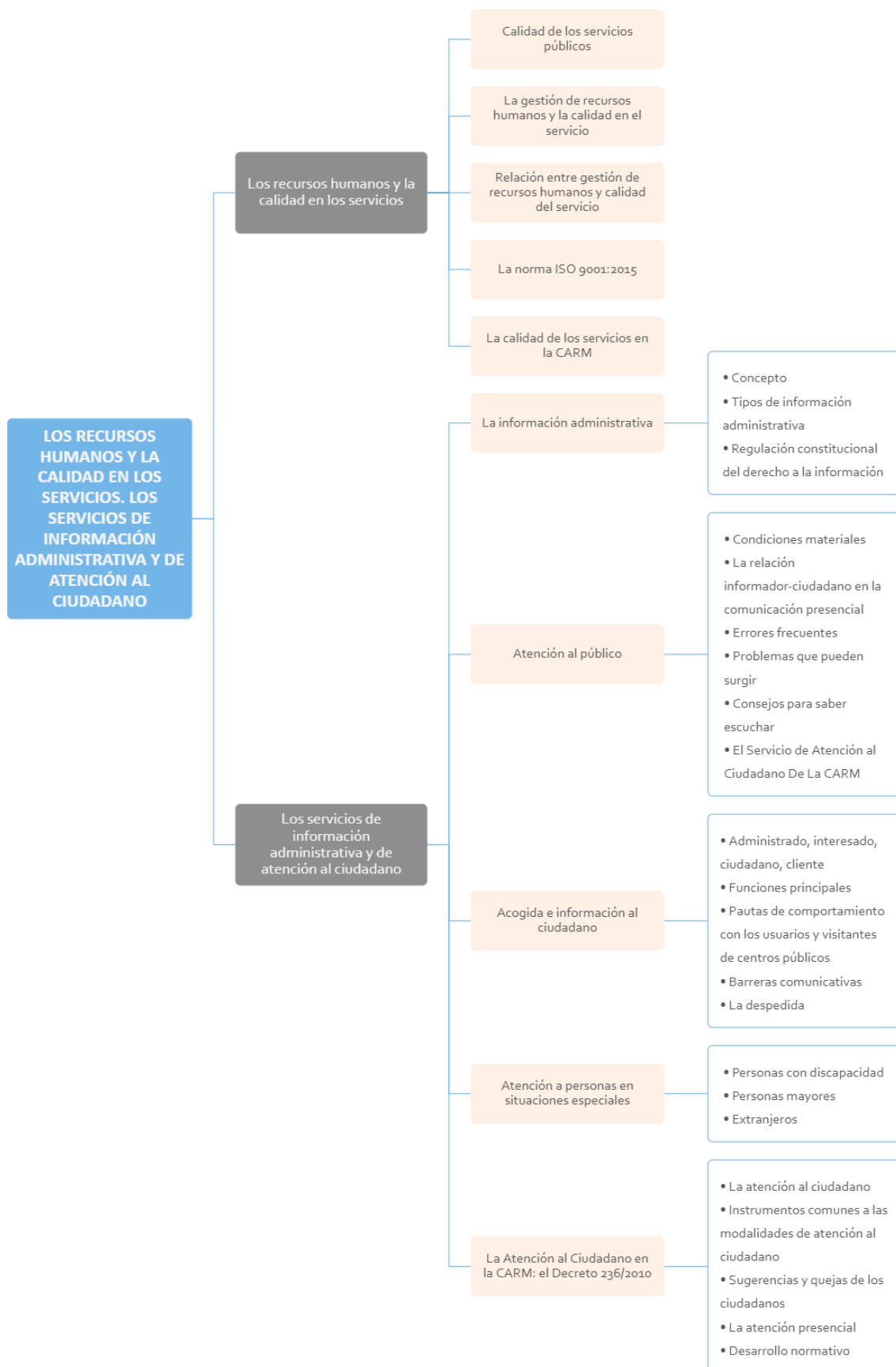
La calidad en los servicios públicos es un elemento fundamental para garantizar el bienestar de la ciudadanía y el adecuado funcionamiento de la Administración. En este contexto, la gestión eficaz de los recursos humanos constituye un pilar esencial, ya que la profesionalidad y competencias del personal inciden directamente en la prestación de servicios de calidad. De igual manera, se deben establecer normas y procesos que aseguren la mejora continua, como es el caso de la ISO 9001:2015. En la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (CARM), el marco normativo y las políticas de calidad buscan asegurar una atención eficiente y orientada a satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

Por su parte, los servicios de información administrativa y atención al ciudadano representan la primera línea de contacto entre la Administración y el público, constituyendo un factor clave en la percepción de calidad. En este sentido, la regulación del derecho a la información y las buenas prácticas en la atención al ciudadano desempeñan un papel esencial. La correcta acogida, el manejo de situaciones especiales y la escucha activa son elementos indispensables para ofrecer un servicio accesible, inclusivo y profesional.

## Objetivos

- Identificar la relación entre la gestión de recursos humanos y la calidad en los servicios públicos, comprendiendo el papel de las normas de calidad, como la ISO 9001:2015, y su implementación en la CARM.
- Describir los principios fundamentales de la información administrativa y los servicios de atención al ciudadano, incluyendo los tipos de información, las condiciones materiales y los problemas habituales en la atención.
- Conocer las pautas de comportamiento y los instrumentos comunes utilizados en la atención al ciudadano, con especial atención a la normativa específica de la CARM y la atención a personas en situaciones especiales.

## Mapa Conceptual





# 1. Los recursos humanos y la calidad en los servicios

---

## 1.1. Calidad de los servicios públicos

Para abordar la **calidad en la prestación de servicios públicos**, es necesario comenzar definiendo el concepto de calidad. Existen numerosas definiciones de calidad aplicadas a la producción industrial, dado que hace más de cuarenta años este ámbito ha integrado el concepto de calidad en sus actividades. Sin embargo, al enfocarse en la calidad en la producción de servicios, las referencias se vuelven menos frecuentes y mucho más recientes, limitándose, en la mayoría de los casos, a los últimos quince años.

Cuando se trata específicamente de calidad en servicios públicos, la **dificultad** para encontrar referencias y experiencias se intensifica, especialmente en el contexto de la Administración Local o el ámbito universitario.

El **interés por la calidad en los servicios públicos** se enmarca dentro de un proceso de transformación profunda y rápida en la Administración Pública y en su relación con los ciudadanos. Estos han pasado de ser meros administrados, conformes con los servicios ofrecidos, a asumirse como ciudadanos-clientes, conscientes de su contribución económica y exigentes de servicios de calidad, entendida esta última desde su propia perspectiva. En este contexto, la Administración se posiciona como proveedora de servicios para un grupo de ciudadanos que demanda calidad.

En cuanto a la definición de calidad, la literatura especializada en calidad industrial ofrece múltiples definiciones que, aunque varían en complejidad, comparten dos conceptos fundamentales:

- Cumplimiento de normas o especificaciones.
- Adecuación a expectativas o necesidades, es decir, generación de satisfacción.

Por tanto, se considera que un producto o servicio tiene calidad si cumple con las especificaciones (como las normas ISO 9000) y satisface las expectativas del cliente. En los servicios públicos, la calidad no solo se traduce en el cumplimiento de normas, sino en la capacidad de generar satisfacción en los usuarios.

No obstante, los servicios presentan **características** diferentes a los bienes industriales, lo que impide trasladar directamente los principios de calidad industrial al ámbito de los servicios. Por ello, es crucial tener en cuenta estos aspectos diferenciales al diseñar y aplicar mejoras en la calidad.

- **Intangibilidad:** Los servicios no se pueden almacenar. La rapidez de respuesta ("just in time") se convierte en un elemento fundamental de la calidad. Hay que prever qué se hará cuando aumente súbitamente la demanda (vg: en una oficina municipal de consumo cuando se divulga que hay un problema sanitario con un producto de una marca conocida; o en la Secretaría de un Centro universitario en época de matrícula).
- **Heterogeneidad:** Los servicios son difíciles de estandarizar y esto dificulta un nivel de calidad uniforme. De hecho, los servicios de calidad deben ser equitativamente heterogéneos (vg: hay que tratar al ciudadano de forma personalizada).
- **Inseparabilidad:** La producción y el consumo del servicio se realizan simultáneamente. El usuario muchas veces puede ver el proceso de producción del servicio y, además del resultado final, juzga la calidad del proceso (vg: no es suficiente con recoger la basura bien y rápidamente, es necesario además no estorbar a los vecinos o al tráfico).

Y, finalmente, hay que recordar que se trabaja con servicios públicos que, en relación a la calidad, tienen algunos **aspectos diferenciales** respecto de los que se ofertan en régimen privado y que, en cualquier caso, se deberá de tener bien presentes:

- El objetivo de los servicios públicos es maximizar el bien público, a diferencia de la cuenta de resultados, objetivo final a maximizar en los servicios privados que pueda prestar una empresa.
- Han de garantizar la igualdad/equidad en su prestación.
- Frecuentemente se ofertan en régimen de monopolio/oligopolio. Tienen el mercado cautivo, sin los mecanismos habituales de competencia.
- Los usuarios (los que hacen uso) de los servicios no coinciden siempre con los clientes (los que los pagan). Sea como sea, unos servicios públicos de calidad han de dar satisfacción tanto a los usuarios como a los clientes.
- Se produce un veredicto indirecto sobre su bondad: la reelección o no de sus últimos responsables.

## Los sistemas informáticos: concepto, componentes y funcionamiento general. Redes de ordenadores e internet. La red corporativa de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia

### Introducción

Los sistemas informáticos constituyen un conjunto de elementos interrelacionados que permiten la entrada, procesamiento, almacenamiento y salida de información. Su funcionamiento involucra tanto componentes hardware como software, que trabajan de manera conjunta para ofrecer soluciones tecnológicas en diversas áreas. Estos sistemas son fundamentales en el desarrollo de la sociedad actual, ya que permiten gestionar grandes volúmenes de datos, facilitar la comunicación y optimizar procesos en diferentes sectores, incluidos el empresarial y el administrativo.

En paralelo, las redes de ordenadores e Internet desempeñan un papel esencial en la interconexión global de dispositivos, facilitando el acceso a servicios y recursos compartidos. A nivel regional, la red corporativa de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia integra y conecta diversos servicios y plataformas institucionales, favoreciendo la eficiencia administrativa y la disponibilidad de información para la ciudadanía y los profesionales del sector público.

## Objetivos

- Definir el concepto de sistema informático y explicar sus componentes fundamentales (hardware, software y usuarios), describiendo su funcionamiento general en términos de procesamiento y gestión de la información.
- Analizar las redes de ordenadores e Internet como infraestructuras de comunicación, identificando sus tipos, protocolos y aplicaciones más relevantes, así como su impacto en la conectividad y la transmisión de datos a nivel global.
- Examinar la red corporativa de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, describiendo su estructura, los servicios que ofrece, y su papel en la mejora de la administración pública regional mediante el uso de tecnologías de la información y la comunicación.



## Mapa Conceptual

---





# 1. Los sistemas informáticos: concepto, componentes y funcionamiento general

---

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

## 1.1. Esquema básico de funcionamiento

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

1.- Se debe suministrar unos datos de entrada al ordenador. Estos datos deben estar en formato digital y se pueden suministrar de varias formas:

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

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

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

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

## 1.2. La máquina y los programas

Un **ordenador es una máquina electrónica (hardware)**, que no serviría para nada si no fuese por los **programas (software)**. Desde el punto de vista electrónico, la información digital es convertida en impulsos eléctricos de dos tipos, asignando, por ejemplo, el 0 a 0 voltios y el 1 a 5 voltios. Gracias a la electrónica los ordenadores actuales pueden realizar miles de millones de operaciones por segundo, con precisión y fiabilidad.

Para que el ordenador haga algo es necesario que un programa le indique lo que tiene que hacer. Las operaciones que hace un ordenador son muy simples, pero las realiza a tanta velocidad, que puede resolver problemas complejos en muy poco tiempo. Se puede distinguir entre dos tipos de programas:

- **Sistemas operativos**, como Windows, Linux y Mac OS, que son imprescindibles para el funcionamiento del ordenador.
- **Aplicaciones**, como los procesadores de texto, las hojas de cálculo, los programas de retoque fotográfico, etc. Estos programas permiten hacer cosas muy diversas con los ordenadores. Pero hay que tener en cuenta que cada aplicación está diseñada para un determinado sistema operativo.

## 1.3. Diferencias hardware-software

La **principal diferencia entre hardware y software** es que el hardware es todo dispositivo físico, algo que se puede tocar, al contrario del software, que es un conjunto de instrucciones de código instalado en el ordenador que se ejecutan para cumplir una función (no se pueden tocar físicamente). Por ejemplo, el monitor, teclado y el mouse son ejemplos de hardware, mientras que el sistema operativo Windows, Office Word e Internet son ejemplos de software. En otras palabras:

- **Hardware = equipos o dispositivos físicos que se pueden tocar:** CPU, disco duro, monitor, pen drive, impresora, scanner, etc.
- **Software = lo que se ejecuta en el equipo informático:** Windows, juegos, procesador de texto, navegadores de internet, apps, etc.

## Prevención de riesgos laborales: derechos y obligaciones de los trabajadores en materia de prevención de riesgos laborales. La organización de la prevención de riesgos laborales en la administración regional

### Introducción

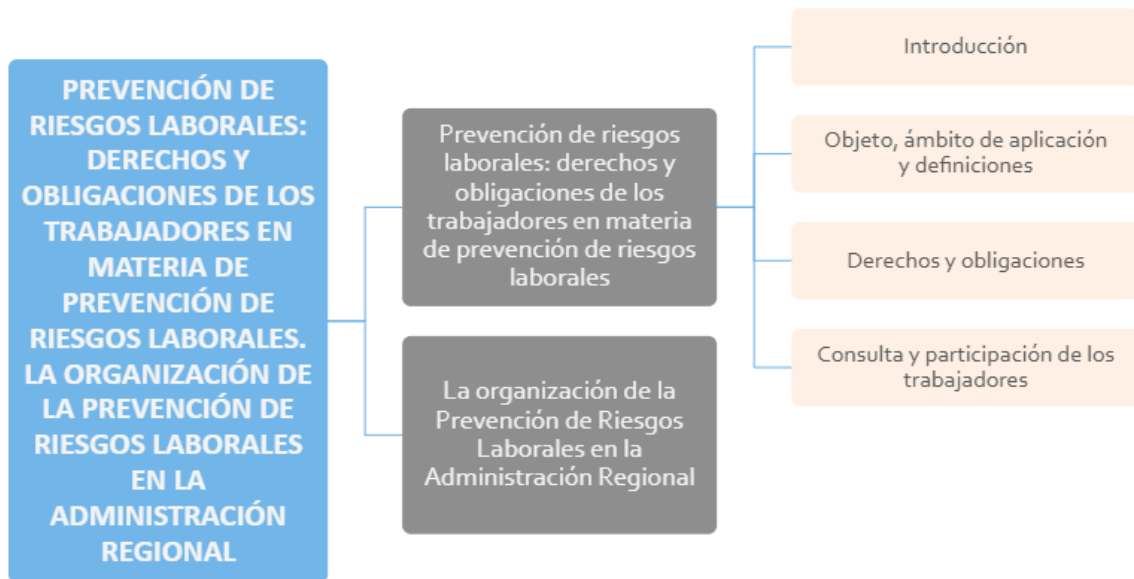
La prevención de riesgos laborales constituye un conjunto de acciones y medidas orientadas a garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores en el entorno laboral. Este enfoque preventivo se fundamenta en la normativa legal vigente, que establece los principios básicos de protección, así como los derechos y obligaciones de empleadores y trabajadores en esta materia. Su correcta implementación contribuye no solo a evitar accidentes laborales y enfermedades profesionales, sino también a crear un entorno de trabajo seguro y saludable.

En el ámbito de la Administración Regional, la organización de la prevención de riesgos laborales se rige por una normativa específica que adapta las obligaciones generales a las particularidades del sector público. La finalidad es proteger a los empleados públicos y asegurar el cumplimiento de los requisitos de seguridad y salud en el desempeño de sus funciones, garantizando, a su vez, la eficiencia en el servicio público.

## Objetivos

- Identificar y comprender los derechos y obligaciones de los trabajadores en materia de prevención de riesgos laborales, con especial atención a las normas que regulan su consulta y participación en el entorno laboral.
- Analizar el objeto, ámbito de aplicación y principales definiciones de la normativa de prevención de riesgos laborales en el sector público, distinguiendo sus particularidades respecto al ámbito privado.
- Describir la estructura y funcionamiento de la organización de la prevención de riesgos laborales en la Administración Regional, evaluando los procedimientos establecidos para garantizar la seguridad y salud de los empleados públicos.

## Mapa Conceptual







# 1. Prevención de riesgos laborales: derechos y obligaciones de los trabajadores en materia 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.

La **protección del trabajador frente a los riesgos laborales** exige una actuación en la empresa que desborda el mero cumplimiento formal de un conjunto predeterminado, más o menos amplio, de deberes y obligaciones empresariales y, más aún, la simple corrección a posteriori de situaciones de riesgo ya manifestadas. La planificación de la prevención desde el momento mismo del diseño del proyecto empresarial, la evaluación inicial de los riesgos inherentes al trabajo y su actualización periódica a medida que se alteren las circunstancias, la ordenación de un conjunto coherente y globalizador de medidas de acción preventiva adecuadas a la naturaleza de los riesgos detectados y el control de la efectividad de dichas medidas constituyen los elementos básicos del nuevo enfoque en la prevención de riesgos laborales que la Ley plantea. Y, junto a ello, claro está, la información y la formación de los trabajadores dirigidas a un mejor conocimiento tanto del alcance real de los riesgos derivados del trabajo como de la forma de prevenirlos y evitarlos, de manera adaptada a las peculiaridades de cada centro de trabajo, a las características de las personas que en él desarrollan su prestación laboral y a la actividad concreta que realizan.

## La sede electrónica. La identificación y autenticación de las personas físicas y jurídicas para las diferentes actuaciones en la gestión electrónica. El documento electrónico. El expediente electrónico. La plataforma de interoperabilidad

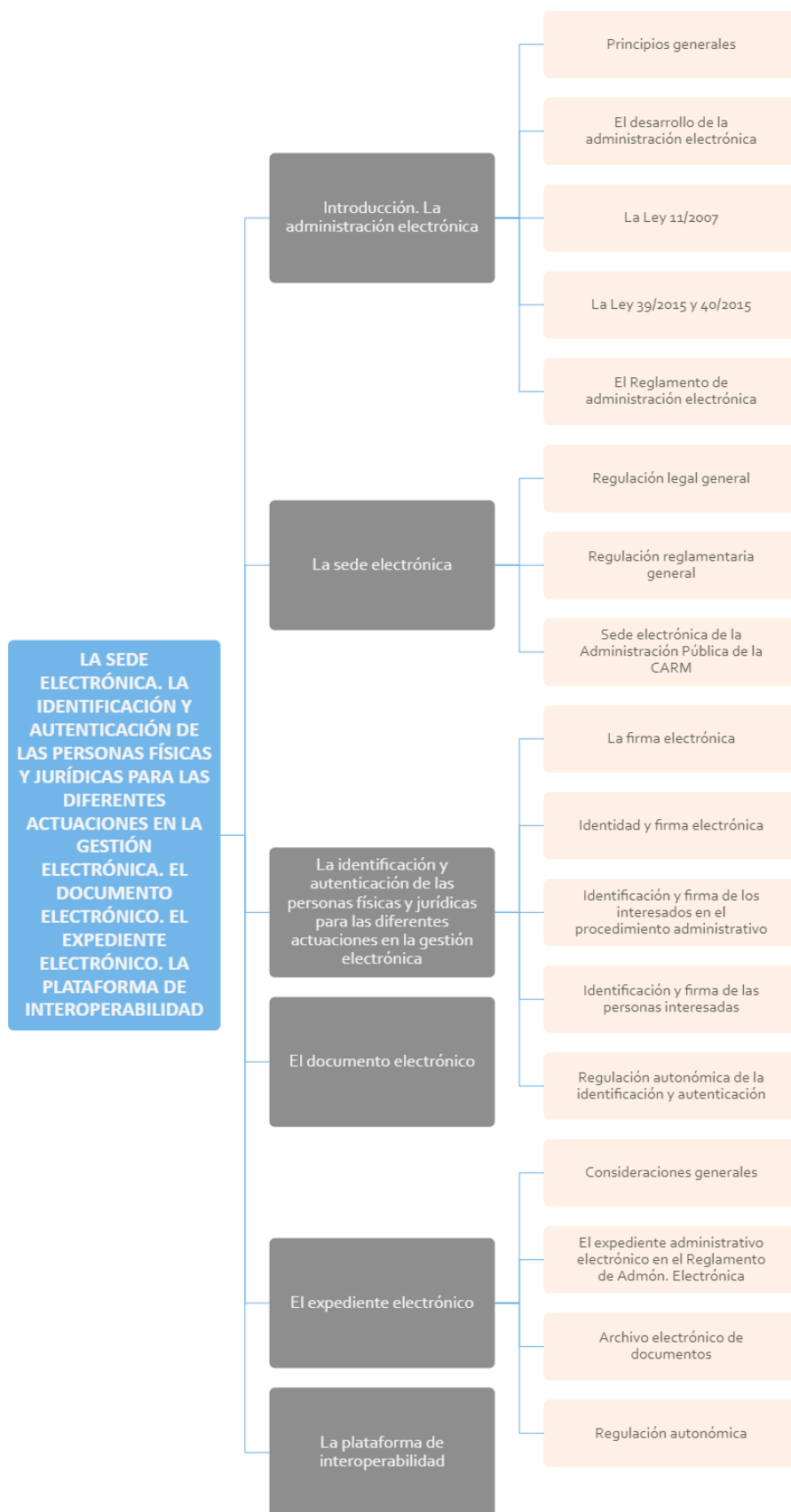
### Introducción

La administración electrónica ha transformado la gestión pública, siendo fundamental para la eficiencia y accesibilidad de los servicios administrativos. Desde la promulgación de la Ley 11/2007 y su posterior desarrollo normativo con las Leyes 39/2015 y 40/2015, así como el Reglamento de administración electrónica, se han sentado las bases legales para esta transformación. Entre los aspectos clave se encuentra la implementación de la sede electrónica, la identificación y autenticación de personas físicas y jurídicas, el manejo del documento electrónico, el expediente electrónico y la plataforma de interoperabilidad.

## Objetivos

- Comprender el marco legal y los principios fundamentales que rigen la administración electrónica, desde la Ley 11/2007 hasta el Reglamento de administración electrónica, incluyendo su evolución normativa y sus implicaciones en la gestión administrativa.
- Analizar en detalle la estructura y funcionamiento de la sede electrónica, así como los procedimientos de identificación y autenticación de personas físicas y jurídicas en el ámbito de la gestión electrónica, incluyendo la firma electrónica y su regulación autonómica.
- Explorar el concepto y manejo del documento electrónico y el expediente electrónico, comprendiendo su importancia en la gestión administrativa moderna, así como la regulación autonómica correspondiente, y entender el papel de la plataforma de interoperabilidad en el contexto de la administración electrónica.

## Mapa Conceptual





# 1. Introducción. La administración electrónica

---

## 1.1. Principios generales

La **administración electrónica** constituye un instrumento esencial para prestar unos servicios públicos más eficaces y de mejor calidad, reducir los plazos de espera de los usuarios y mejorar la transparencia y la rendición de cuentas.

La administración electrónica se define como la **utilización de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en las administraciones públicas**, asociada a cambios en la organización y nuevas aptitudes del personal. El objetivo es mejorar los servicios públicos, reforzar los procesos democráticos y apoyar a las políticas públicas.

La **administración electrónica o e-administración** va más allá de la mera automatización de los procesos administrativos y el desarrollo de productos y servicios electrónicos. Supone una nueva concepción de la relación con los ciudadanos, empresas e instituciones, y una reingeniería de los procesos.

## 1.2. El desarrollo de la administración electrónica

Las **Administraciones Públicas** llevan años invirtiendo para mejorar su funcionamiento interno, con el convencimiento de que el ahorro económico derivado del incremento de su eficacia y eficiencia se trasladaría a ciudadanos y empresas. La reducción de costes de los servicios, consecuencia de la mejora de su eficiencia interna y la reducción de los plazos de tramitación de los procedimientos permitiría servicios mejores a menor coste a la ciudadanía en su conjunto.

En esta **búsqueda de la eficacia**, las Administraciones han realizado importantes inversiones para incorporar la utilización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en su quehacer diario. Estas tecnologías han permitido —en distinto grado— automatizar un elevado número de procesos y procedimientos y ha simplificado considerablemente el trabajo interno desarrollado por muchos departamentos, con la correspondiente mejora de su eficiencia, cumpliendo así una parte de las expectativas que la Administración electrónica había despertado.

**En paralelo con el uso de las TIC** para mejorar los procesos internos, el desarrollo de Internet generó una demanda importante sobre empresas y Administraciones para que éstas usaran el nuevo canal para facilitar a sus usuarios la información y el acceso electrónico a sus servicios.

A medida que el sector empresarial y algunos departamentos ministeriales fueron facilitando el acceso electrónico a sus servicios, la presión sobre el resto de la Administración fue incrementándose para conseguir, al menos, el mismo grado de acceso que proporcionan aquellos departamentos más avanzados.

**En los últimos años**, la presión ciudadana ha aumentado: ahora lo que se demanda no es sólo el acceso electrónico a los procedimientos –a todos los procedimientos– sino que también se reclama que los servicios se diseñen desde el punto de vista de los ciudadanos y no desde el punto de vista del departamento administrativo responsable del mismo. El ciudadano exige de la Administración el mismo trato que exige a las empresas con las que está acostumbrado a relacionarse usando Internet. De alguna manera, el propio medio impone sus reglas.

Entender claramente las nuevas demandas ciudadanas es entender cómo quiere la ciudadanía que sea la Administración del futuro. Lo que se está demandando no es que se haga lo mismo que antes se hacía, pero ahora por Internet. Lo que se demanda es una transformación de la Administración. Un cambio en el paradigma que ha gobernado la actuación de la Administración durante mucho tiempo. Se pide, básicamente, transformar una Administración cuya misión principal era garantizar que se cumplía la Ley a una Administración cuya primera misión es ponerse al servicio de ciudadanos y empresas para facilitar que estos desarrollen de la mejor manera posible sus trabajos. No se pide que se descuiden los controles que la Administración debe ejercer, pero sí que ésta sea más servicial. Y para empezar se reclama no tener que aportar datos que ya obren en poder de la Administración, de cualquier Administración; no tener que conocer la estructura administrativa de la Administración para relacionarse con ella; poder hacerlo desde cualquier lugar, a cualquier hora del día.



## Igualdad: disposiciones generales. Transparencia y acceso a la información pública: conceptos fundamentales

### Introducción

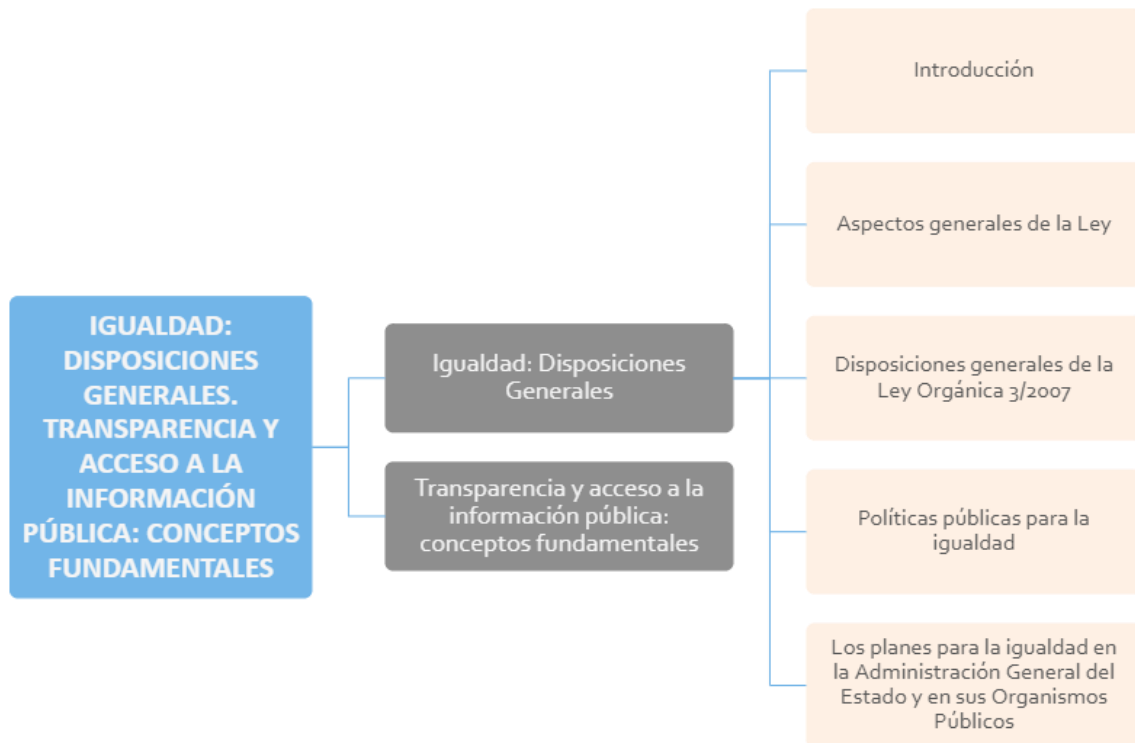
La igualdad y la transparencia son principios esenciales en el funcionamiento de las administraciones públicas y en la garantía de derechos ciudadanos. La **Ley Orgánica 3/2007, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres**, establece el marco normativo para eliminar la discriminación por razón de sexo, promover la igualdad de oportunidades y regular las políticas públicas y los planes de igualdad en el ámbito de la Administración General del Estado y sus organismos públicos.

Por su parte, la **Ley 19/2013, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno**, introduce obligaciones para las instituciones públicas en materia de acceso a la información y establece los principios de publicidad activa, participación y rendición de cuentas. Ambas normativas comparten un objetivo común: mejorar la calidad democrática y asegurar una gestión pública justa, inclusiva y accesible para todos los ciudadanos.

## Objetivos

- Analizar los principios y disposiciones generales de la Ley Orgánica 3/2007, comprendiendo sus objetivos y las medidas implementadas para promover la igualdad efectiva en las políticas públicas y planes de igualdad de la Administración.
- Identificar los conceptos fundamentales de la Ley 19/2013 y las obligaciones de transparencia y acceso a la información pública, reconociendo su impacto en el funcionamiento de las instituciones.
- Describir los procedimientos y herramientas establecidos para garantizar el derecho de los ciudadanos al acceso a la información pública y fomentar la igualdad de trato en el ámbito de la Administración General del Estado.

## Mapa Conceptual





# 1. Igualdad: Disposiciones Generales

---

## 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 creado 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 supuesto 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», según dijo 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 exigencia se deriva de nuestro ordenamiento constitucional e integra un genuino derecho de las mujeres, pero es a la vez un elemento de enriquecimiento de la propia sociedad española, que contribuirá al desarrollo económico y al aumento del empleo. Y para ello se dictó la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

Se contempla en la misma también una especial consideración con los supuestos de doble discriminación y las singulares dificultades en que se encuentran las mujeres que presentan especial vulnerabilidad, como son las que pertenecen a minorías, las mujeres migrantes y las mujeres con discapacidad.

La **mayor novedad de la Ley Orgánica 3/2007** radica, con todo, en la prevención de esas conductas discriminatorias y en la previsión de políticas activas para hacer efectivo el principio de igualdad. Tal opción implica necesariamente una proyección del principio de igualdad sobre los diversos ámbitos del ordenamiento de la realidad social, cultural y artística en que pueda generarse o perpetuarse la desigualdad. De ahí la consideración de la dimensión transversal de la igualdad, seña de identidad del moderno derecho antidiscriminatorio, como principio fundamental del presente texto.