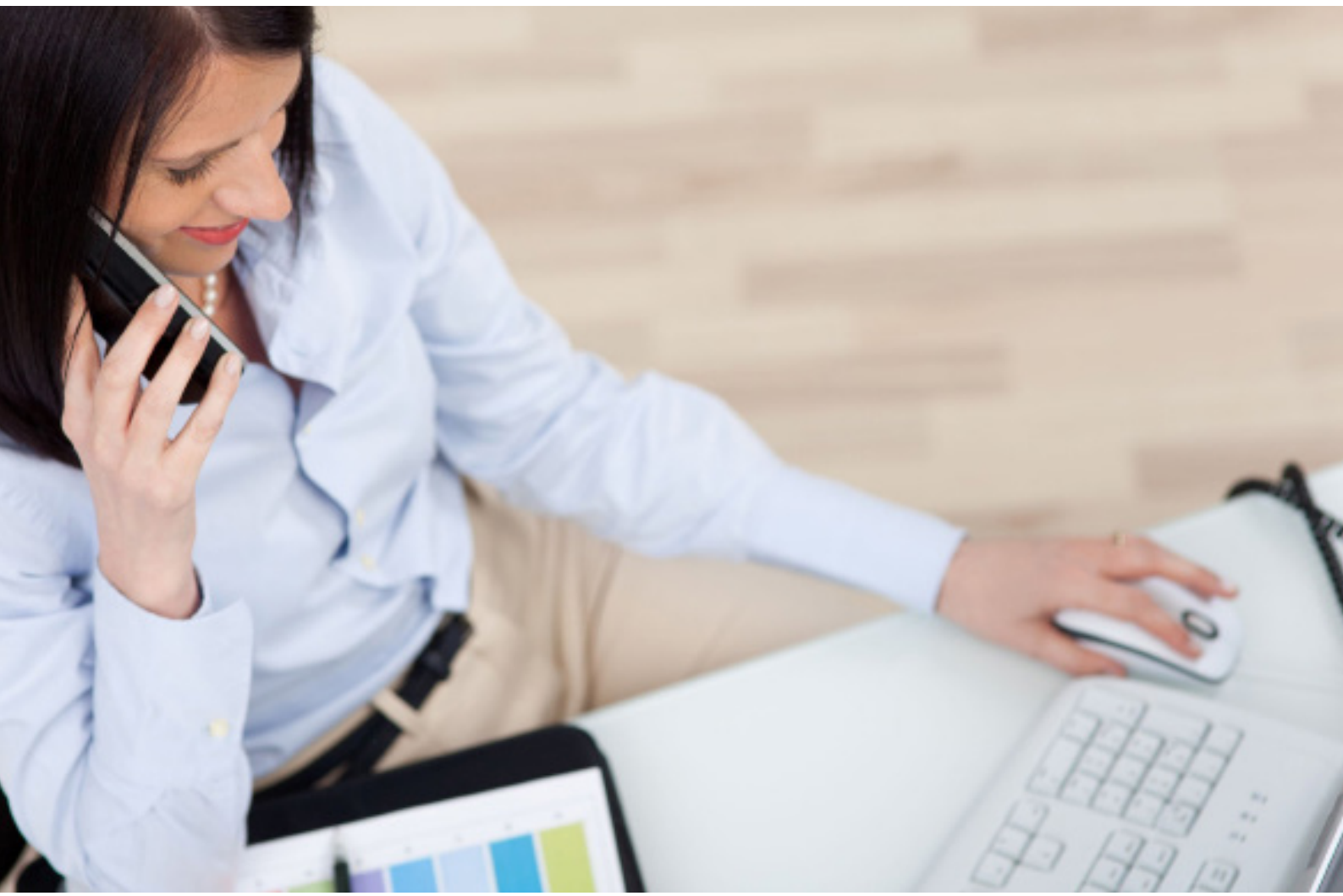
Temario de oposiciones

PROCESOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA I

Mª José Olmedilla Salas



educàlia editorial

TEMARIO DE OPOSICIONES DE

PROCESOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA I

Mª José Olmedilla Salas

educàlia editorial

Edición revisada, 2026
Autora: Mª José Olmedilla Salas
Edita: Educàlia Editorial S.L.
ISBN: 978-84-947079-7-1
Déposito legal: V-1522-2017
Printed in Spain/Impreso en España.

Todos los derechos reservados. No está permitida la reimpresión de ninguna parte de este libro, ni de imágenes ni de texto, ni tampoco su reproducción, ni utilización, en cualquier forma o por cualquier medio, bien sea electrónico, mecánico o de otro modo, tanto conocida como los que puedan inventarse, incluyendo el fotocopiado o grabación, ni está permitido almacenarlo en un sistema de información y recuperación, sin el permiso anticipado y por escrito del editor.

Alguna de las imágenes que incluye este libro son reproducciones que se han realizado acogiéndose al derecho de cita que aparece en el artículo 32 de la Ley 22/18987, del 11 de noviembre, de la Propiedad intelectual. Educàlia Editorial agradece a todas las instituciones, tanto públicas como privadas, citadas en estas páginas, su colaboración y pide disculpas por la posible omisión involuntaria de algunas de ellas.

Educàlia Editorial
Avda de les Jacarandes 2 loft 327 46100 Burjassot-València
Tel. 960 624 309 - 963 768 542 - 610 900 111
Email: educaliaeditorial@e-ducalia.com

www.e-ducalia.com

ÍNDICE

1. La Empresa. Concepto. Elementos determinantes del funcionamiento. Sectores de producción. Tipos de empresa. Objetivos de la empresa.
2. Organización de la empresa. Organización jerárquica y funcional. Descripción y diseño de Departamentos. Relación entre departamentos. Factores que determinan el tipo de organización.
3. Constitución de la empresa. Procedimientos de creación de empresas. Trámites administrativos de creación de una empresa. Trámites fiscales generales y de inicio de la actividad.
4. El Impuesto de Actividades Económicas. Hecho imponible y sujeto pasivo. Exenciones. Cuota tributaria. Obligaciones formales.
5. Trámites laborales en la creación de una empresa: Apertura del centro de trabajo. Inscripción de la empresa en la Seguridad Social. Afiliación y alta de los trabajadores. Afiliación y alta del empresario en la Seguridad Social. Libro de visitas. Libro de matrícula y Calendario Laboral.
6. Las comunicaciones. Tratamiento de la información oral. Procedimientos en la comunicación oral en la empresa. Necesidad de confidencialidad en la expresión y comunicación. Descripción y utilidad de los medios ofimáticos en la empresa.
7. El servicio español de correos: Estructura y funciones. Tipos de servicios.
8. La comunicación escrita en la empresa. Clases de comunicación escrita: modelos, adaptaciones y tratamientos. La carta: contenido, estructura y diferenciación en la finalidad y uso. Tipos de cartas, circulares, comunicaciones breves, de régimen interno y externo. Abreviaturas comerciales y oficiales.
9. Medios y equipos de comunicación, transmisión y elaboración de documentación e información escrita interna y externa. La máquina de escribir eléctrica-electrónica, el ordenador; el fax: finalidad, uso y limitaciones. Recepción y despacho de la correspondencia en la empresa. El correo electrónico.
10. Proceso de compras en empresas industriales, comerciales y de servicios. Políticas de compras: Parámetros de decisión. Costes de aprovisionamiento. Etapas del proceso de compras. Petición de precios y ofertas. Selección de ofertas y proveedores. Formulación de pedidos. Control presupuestario en compras.
11. Documentación relativa a la compraventa: Propuestas de pedido. Pedidos. Albaranes. Facturas. Legislación mercantil aplicable a la compraventa. Contrato de compraventa. La letra de cambio y el cheque.
12. Existencias: Comerciales. Materias primas y otros aprovisionamientos. Productos en curso y terminados. Rotación de existencias. Stock óptimo y mínimo. Determinación de la cantidad económica de pedido y del período de reposición.
13. Valoración de existencias. Precio de adquisición. Cálculo del coste de producción. Criterios de valoración de existencias. Documentación y normalización de la gestión de almacén. Realización de inventarios.
14. Técnicas de comunicación aplicadas a las ventas. Técnicas sociológicas aplicadas. Técnicas de protocolo e imagen personal. Consecución de objetivos de ventas. Técnicas y procesos de negociación.
15. Sistemas de organización y principios organizativos del Departamento comercial. Estructura organizativa. El flujo y tratamiento de la información en un Departamento comercial.
16. Principios y fundamentos de marketing: Objetivos del marketing. Investigaciones de mercados. Motivaciones del consumidor. El marketing de servicios.

17. Sondeos y estudios estadísticos: Objetivos y finalidades. La publicidad. Desarrollo de campañas publicitarias. Influencia sobre el consumidor de los resultados publicados de sondeos.
18. El comprador: Cliente-consumidor. Normativa de regulación de sus derechos. Instituciones y organismos de protección al consumidor. Departamentos de atención al cliente en las empresas. El control de calidad y la normativa comunitaria.
19. Departamento de ventas: Etapas del proceso de ventas. Métodos de fijación de precios. Elaboración de ofertas. Promociones. Técnicas de venta aplicadas.
20. Impuestos en las operaciones de compraventa (I): El Impuesto sobre el Valor Añadido. Características. Ámbito de aplicación. Regímenes. Base imponible. Tipos de I.V.A. Modelos y plazos de presentación de la declaración-liquidación del I.V.A. Obligaciones formales del sujeto pasivo. Libros Registros.

PRESENTACIÓN

TEMARIO PREMIUM R26

Procesos de Gestión Administrativa

Edición R26.1

"La excelencia en una oposición no consiste únicamente en saber más, sino en demostrarlo con rigor, claridad, actualidad y criterio."

Preparar una oposición al cuerpo de Profesores de Enseñanza Secundaria constituye uno de los mayores retos profesionales a los que puede enfrentarse un docente. El elevado nivel de competencia existente, la amplitud del programa oficial, la constante evolución del marco normativo y la creciente exigencia de los tribunales hacen imprescindible disponer de un material de estudio que combine rigor técnico, actualización permanente y utilidad práctica.

El presente Temario Premium R26 de Procesos de Gestión Administrativa nace precisamente con ese propósito.

No se trata únicamente de una nueva edición del temario oficial, sino de una revisión editorial integral, realizada con la finalidad de ofrecer un recurso sólido, coherente y plenamente adaptado a las exigencias actuales de los procesos selectivos.

Aunque el programa oficial de la especialidad continúa siendo el aprobado mediante la Orden de 1 de febrero de 1996, su aplicación práctica exige una profunda labor de actualización. Durante las últimas décadas se han producido importantes modificaciones legislativas, organizativas, económicas, tecnológicas y sociales que afectan de forma directa a numerosos contenidos incluidos en los distintos temas. El sistema tributario, la normativa laboral, la Seguridad Social, el Derecho mercantil, la contratación pública, la organización administrativa, la Formación Profesional, la digitalización empresarial o la inteligencia artificial son solo algunos ejemplos de ámbitos que han experimentado una profunda transformación.

Por ello, esta edición no se limita a sustituir referencias normativas o incorporar legislación reciente. Cada uno de los temas ha sido sometido a un proceso de análisis orientado a mantener la fidelidad al programa oficial, incorporando al mismo tiempo la regulación vigente, la terminología actual, las nuevas realidades profesionales y los avances tecnológicos que resultan relevantes para la especialidad.

El objetivo perseguido ha sido doble.

Por una parte, ofrecer un contenido técnicamente sólido, actualizado y fundamentado, que permita comprender cada materia con profundidad.

Por otra, facilitar la preparación de la prueba escrita del proceso selectivo, estructurando los contenidos de forma lógica, equilibrada y fácilmente reproducible dentro del tiempo disponible durante el examen.

La experiencia demuestra que superar una oposición no depende exclusivamente del volumen de conocimientos adquiridos. El tribunal valora igualmente la capacidad para organizar la información, relacionar conceptos, redactar con claridad, argumentar con precisión y demostrar criterio profesional. En consecuencia, este temario ha sido elaborado siguiendo criterios editoriales que favorecen tanto el aprendizaje como la posterior exposición escrita.

Cada tema responde a una metodología homogénea basada en varios principios fundamentales:

- Rigor científico y jurídico.
- Actualización normativa permanente.
- Claridad expositiva.
- Coherencia estructural.
- Equilibrio entre profundidad y capacidad de síntesis.
- Orientación específica hacia la prueba escrita.
- Incorporación de bibliografía y webgrafía actualizadas.
- Integración de los avances tecnológicos que afectan a la gestión administrativa y a la actividad empresarial, incluyendo, cuando resulta pertinente, la incidencia de la inteligencia artificial.

Igualmente, durante el proceso de elaboración se ha procurado diferenciar claramente aquellos contenidos que forman parte del programa oficial de aquellas referencias actuales que contribuyen a contextualizarlo, evitando alterar la esencia de los epígrafes establecidos en la convocatoria.

Este trabajo ha sido concebido como un documento vivo. La evolución normativa obliga a mantener un proceso continuo de revisión, motivo por el cual esta edición incorpora un sistema de control de versiones que permitirá identificar las modificaciones introducidas en futuras actualizaciones.

El temario constituye únicamente uno de los pilares de la preparación. Debe complementarse con el estudio de la normativa vigente, el conocimiento del currículo aplicable en la comunidad autónoma correspondiente, la práctica continuada de supuestos, la elaboración de programaciones y, especialmente, el entrenamiento periódico de la prueba escrita. Ningún material, por completo que sea, sustituye al trabajo personal, la reflexión crítica y la práctica constante.

Se recomienda al opositor utilizar este temario de manera activa: analizarlo, resumirlo, completarlo con anotaciones propias, relacionar los distintos contenidos entre sí y adaptar progresivamente cada tema a su propio estilo de redacción. Esa reelaboración personal constituye uno de los factores que más contribuyen a adquirir seguridad y solvencia durante el examen.

Finalmente, deseo que esta edición contribuya a facilitar el camino de quienes afrontan el exigente reto de acceder a la función pública docente. Espero que el esfuerzo invertido en su elaboración se traduzca en una herramienta útil, rigurosa y fiable que acompañe al opositor durante toda su preparación.

Recibe mi más sincero deseo de éxito en este proyecto profesional.

Mucho ánimo, constancia y confianza en el trabajo diario.

PRÓLOGO METODOLÓGICO

La elaboración de un temario para oposiciones supone una gran responsabilidad. No se trata únicamente de reunir información o de recopilar la normativa vigente, sino de transformarla en un material de estudio útil, riguroso y adaptado a las exigencias reales del proceso selectivo.

El R26 de Procesos de Gestión Administrativa ha sido concebido siguiendo una metodología editorial basada en tres principios esenciales: rigor, actualización y utilidad práctica.

El punto de partida de este trabajo es el programa oficial de la especialidad. El objetivo no ha sido modificar el programa, sino desarrollarlo conforme a la realidad normativa, económica y empresarial actual.

Cada tema ha sido sometido a un proceso de revisión que comprende la comprobación de la normativa, la actualización terminológica, la revisión bibliográfica y la homogeneización del estilo.

Además del rigor técnico, esta edición presta especial atención a la preparación de la prueba escrita, buscando un equilibrio entre profundidad técnica y capacidad de síntesis.

Este temario constituye una base sólida sobre la que cada opositor deberá construir su propio proceso de aprendizaje. La calidad del material constituye únicamente una parte del éxito; la otra dependerá siempre del esfuerzo, la constancia y la disciplina.

CÓMO UTILIZAR ESTE TEMARIO

Un buen temario constituye una herramienta de trabajo, pero su eficacia depende de la forma en que se utilice.

Se recomienda realizar una primera lectura completa para comprender la estructura general del tema antes de iniciar la memorización.

Posteriormente conviene estudiar cada epígrafe en profundidad, elaborar esquemas propios y practicar la redacción.

La preparación de la prueba escrita exige realizar simulacros periódicos respetando el tiempo disponible en el examen.

Debe prestarse especial atención a la comprensión de la normativa y a la actualización de los contenidos.

El éxito dependerá de la constancia, la revisión periódica y la capacidad para exponer el conocimiento con claridad y rigor.

TEMA 1

LA EMPRESA. CONCEPTO. ELEMENTOS DETERMINANTES DEL FUNCIONAMIENTO. SECTORES DE PRODUCCIÓN. TIPOS DE EMPRESA. OBJETIVOS DE LA EMPRESA.

ÍNDICE

1. Introducción 2
2. Concepto 2
2.1. Aproximación al concepto de empresa 2
2.2. Evolución histórica del concepto de empresa 3
2.3. Principales enfoques doctrinales 3
3. La Empresa 4
3.1. La empresa como sistema 4
3.2. Características de la empresa 5
3.3. Funciones de la empresa 5
3.4. La empresa y la creación de valor 6
4. Elementos determinantes del funcionamiento 6
4.1. Recursos humanos 6
4.2. Patrimonio 6
4.3. Organización 6
4.4. Entorno o marco externo 7
5. Sectores de producción 8
6. Tipos de empresa 9
6.1. Según su área de actividad 10
6.2. Según la propiedad del capital 10
6.3. Según su tamaño 10
6.4. Según el proceso productivo 10
6.5. Según su naturaleza jurídica 10
7. Objetivos de la empresa 17
8. conclusión 18
9. bibliografia 19
10. WEBGRAFIA 20

1. INTRODUCCIÓN

La empresa es una realidad económica que actualmente constituye uno de los pilares fundamentales del sistema económico.

A modo de comparación, se asemeja en su evolución a los seres vivos: nace, crece y muere (o se transforma), teniendo además que cumplir con los requisitos y exigencias de aquellos que se encuentran en su ecosistema o medioambiente. Esta actuación de la empresa se realiza en el seno de un conjunto económico en el que se interrelaciona y comunica con el mundo exterior, siendo este el sistema social e institucional, y el marco socio-cultural, económico y político-legal.

Considerando las funciones que realiza, se pone de manifiesto la importancia de la empresa como unidad económica de producción y servicios. La actividad productiva de un país está compuesta por la suma de las actividades productivas de todas las empresas integradas en él. De esta manera, la satisfacción de las necesidades materiales de la sociedad se consigue gracias a la oferta de bienes y servicios que se producen a través de las empresas.

La empresa tiene, además, una importante dimensión social pues crea empleo y genera riqueza, En la empresa pasan los hombres y las mujeres una gran parte de su vida y de ella obtienen los recursos necesarios para su subsistencia, La gran mayoría de la población ocupada desarrolla su actividad por cuenta ajena, en empresas o en la Administración Pública.

Esta relación de dependencia también tiene sus costes sociales. En épocas de crisis económica, cuando se reduce la actividad empresarial y disminuyen los puestos de trabajo en las empresas, se disparan los niveles de desempleo con las secuelas sociales y personales correspondientes.

La empresa es, asimismo, una institución trascendental de la vida moderna, al ser la impulsora de las grandes innovaciones que posibilitan el desarrollo económico. Por ello, la empresa representa el motor del sistema económico-

Explicar una realidad tan diversa, cambiante y compleja presenta grandes dificultades. En ella se plantean problemas tecnológicos, sociales, psicológicos, económicos y de la más diversa índole. Desde cada aspecto que se la considere, dará lugar a una definición diferente.

La principal función de la empresa es la de producir los bienes y servicios necesarios para satisfacer las necesidades humanas. Pero, además de ésta, cumple otras funciones de gran importancia para el funcionamiento del sistema económico.

A lo largo del tema trataremos de aproximarnos al concepto de empresa, estudiando los principales elementos de su funcionamiento, los sectores productivos y los tipos de empresas; por último, analizaremos los objetivos de la empresa, fijándonos especialmente en los distintos tipos de objetivos que pueden tener fas empresas, así como en si se debe o no definir un único objetivo y en qué términos

2. CONCEPTO

2.1. Aproximación al concepto de empresa

La empresa constituye una realidad económica, jurídica y social de extraordinaria relevancia. Su presencia resulta imprescindible para el funcionamiento de las economías de mercado, ya que organiza los recursos disponibles para producir bienes y prestar servicios destinados a satisfacer las necesidades de las personas y de otras organizaciones.

Desde un punto de vista económico, la empresa actúa como unidad básica de producción, combinando los distintos factores productivos —recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros— con el fin de generar valor añadido mediante procesos eficientes. Esta actividad permite transformar recursos en bienes o servicios que posteriormente son ofrecidos en el mercado.

Sin embargo, limitar el concepto de empresa a su dimensión económica supondría ofrecer una visión incompleta. En la actualidad, la empresa es considerada también una organización social integrada por personas que cooperan para alcanzar unos objetivos comunes, desarrollando su actividad dentro de un entorno económico, jurídico, tecnológico y medioambiental en constante evolución.

En consecuencia, la empresa debe entenderse como un sistema abierto, dinámico y complejo, que mantiene una relación permanente de intercambio con su entorno. Obtiene recursos del exterior, los transforma mediante procesos organizados y devuelve al mercado bienes, servicios, información y conocimiento, generando al mismo tiempo empleo, riqueza e innovación.

La creciente digitalización de la economía, la globalización de los mercados y la transición hacia modelos productivos más sostenibles han ampliado el papel tradicional de la empresa. Hoy en día, además de perseguir resultados económicos, las organizaciones incorporan objetivos relacionados con la responsabilidad social, la sostenibilidad ambiental, el buen gobierno corporativo, la innovación tecnológica y la creación de valor para todos los grupos de interés (*stakeholders*).

Idea clave

La empresa no es únicamente una unidad de producción; constituye una organización económica y social que coordina recursos para crear valor de forma sostenible, satisfaciendo necesidades presentes sin comprometer su desarrollo futuro.

2.2. Evolución histórica del concepto de empresa

La empresa ha experimentado una profunda transformación a lo largo de la historia como consecuencia de la evolución de los sistemas económicos, del progreso tecnológico y de los cambios sociales.

En sus orígenes predominaban pequeñas unidades artesanales y familiares cuya actividad se orientaba fundamentalmente al autoconsumo o al comercio local. Durante la Baja Edad Media comenzaron a desarrollarse los gremios y las primeras compañías mercantiles, impulsadas por el crecimiento del comercio y la expansión de las rutas comerciales.

A partir de los siglos XV y XVI, la expansión marítima europea favoreció el nacimiento de grandes compañías comerciales que introdujeron nuevas formas de organización empresarial y de financiación mediante la participación de distintos inversores.

La Revolución Industrial supuso un cambio radical en la concepción de la empresa. La incorporación de la maquinaria, la producción en serie y la concentración de trabajadores en las fábricas permitieron incrementar extraordinariamente la productividad y consolidaron la empresa como motor del desarrollo económico.

Durante el siglo XX surgieron nuevas teorías sobre la organización empresarial, la dirección de personas y la planificación estratégica. Paralelamente, la creciente internacionalización dio lugar al desarrollo de grandes empresas multinacionales capaces de operar simultáneamente en numerosos mercados.

En la actualidad, la denominada Cuarta Revolución Industrial está transformando nuevamente el concepto de empresa mediante la incorporación de tecnologías como la inteligencia artificial, el análisis masivo de datos (*Big Data*), el internet de las cosas (IoT), la computación en la nube, la automatización inteligente y la robótica colaborativa. Estas innovaciones están modificando profundamente los procesos de producción, la organización del trabajo y la relación con clientes y proveedores.

Como consecuencia de esta evolución, la empresa contemporánea se caracteriza por ser una organización flexible, digitalizada, innovadora y orientada a la creación de valor sostenible.

2.3. Principales enfoques doctrinales

La complejidad del fenómeno empresarial ha dado lugar a diferentes definiciones según la disciplina desde la que se analice.

A) Enfoque económico

Considera la empresa como una unidad de producción encargada de combinar eficientemente los factores productivos para obtener bienes y servicios y generar riqueza.

B) Enfoque jurídico

Desde la perspectiva jurídica, la empresa constituye una organización de medios personales y materiales destinada al ejercicio de una actividad económica, sometida al ordenamiento jurídico y titular de derechos y obligaciones.

C) Enfoque organizativo

Entiende la empresa como una organización integrada por personas que cooperan mediante una estructura jerárquica y funcional para alcanzar objetivos previamente establecidos.

D) Enfoque social

La empresa desarrolla una función social que trasciende la mera obtención de beneficios. Genera empleo, impulsa el desarrollo económico, favorece la innovación y contribuye al bienestar colectivo mediante prácticas responsables y sostenibles.

Definición integradora

*Una organización económica y social que combina de forma coordinada recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos para producir bienes o prestar servicios, creando valor para sus propietarios, trabajadores, clientes y la sociedad mediante una actividad desarrollada con criterios de eficiencia, sostenibilidad y responsabilidad***.**

3. LA EMPRESA

3.1. La empresa como sistema

La teoría moderna de la organización considera la empresa como un **sistema abierto**, integrado por un conjunto de elementos interrelacionados que actúan de manera coordinada para alcanzar unos objetivos comunes.

Un sistema es un conjunto de componentes relacionados entre sí cuya interacción produce un resultado superior al que obtendrían actuando de forma independiente. En la empresa, personas, recursos materiales, tecnología, información y capital funcionan de manera coordinada, generando sinergias que incrementan la eficacia y la eficiencia organizativa.

Al tratarse de un sistema abierto, la empresa mantiene una relación permanente con el entorno. Obtiene recursos —materias primas, financiación, información, trabajadores o tecnología—, los transforma mediante sus procesos internos y devuelve al exterior bienes, servicios, empleo, conocimiento e innovación. Esta interacción obliga a las organizaciones a adaptarse continuamente a los cambios del mercado, de la legislación, de la tecnología y de las preferencias de los consumidores.

Desde esta perspectiva sistémica pueden distinguirse tres grandes procesos:

- **Entradas (inputs):** recursos humanos, materiales, financieros, tecnológicos e informativos.
- **Proceso de transformación:** conjunto de actividades mediante las cuales la empresa genera valor.
- **Salidas (outputs):** bienes, servicios, beneficios, empleo, innovación, impuestos, información y valor social.

Esta concepción permite comprender que el éxito empresarial no depende únicamente de la calidad de sus productos, sino también de la correcta coordinación de todos los recursos que integran la organización.

Idea clave

La empresa obtiene recursos del entorno, los transforma mediante procesos organizados y devuelve al mercado bienes, servicios y valor económico y social.

3.2. Características de la empresa

Con independencia de su tamaño, actividad o forma jurídica, todas las empresas presentan una serie de características comunes.

a) Organización

Toda empresa requiere una estructura organizativa que permita distribuir funciones, coordinar actividades y asignar responsabilidades.

b) Finalidad

Toda organización empresarial persigue unos objetivos previamente definidos. Aunque tradicionalmente se identificaban con la obtención del beneficio, actualmente incluyen también metas sociales, medioambientales y estratégicas.

c) Asunción de riesgos

La actividad empresarial implica incertidumbre. La evolución del mercado, la competencia, la innovación tecnológica o los cambios normativos pueden afectar positiva o negativamente a los resultados.

d) Coordinación de recursos

La empresa combina recursos humanos, materiales, financieros, tecnológicos e informativos buscando la máxima eficiencia posible.

e) Creación de valor

El objetivo esencial consiste en incrementar el valor de los recursos utilizados mediante su transformación en bienes o servicios útiles para los consumidores.

f) Adaptación al entorno

Las empresas deben responder de forma continua a los cambios económicos, tecnológicos, sociales, políticos y legales para garantizar su competitividad.

3.3. Funciones de la empresa

Las funciones empresariales representan el conjunto de actividades necesarias para alcanzar los objetivos de la organización.

Función de aprovisionamiento

Se ocupa de seleccionar proveedores, adquirir materias primas, gestionar inventarios y garantizar el suministro de los recursos necesarios para la producción.

Función productiva

Transforma los factores productivos en bienes o servicios mediante procesos técnicos y organizativos.
Su finalidad consiste en aportar valor añadido utilizando los recursos de forma eficiente.

Función comercial

Comprende las actividades relacionadas con el análisis del mercado, el marketing, la distribución, la comunicación y la atención al cliente.
Actualmente incorpora también el comercio electrónico, la venta omnicanal y la gestión de la experiencia del cliente.

Función financiera

Tiene como finalidad obtener los recursos económicos necesarios para el funcionamiento de la empresa y decidir su adecuada inversión.
Incluye la planificación financiera, la gestión de tesorería, las inversiones y la relación con las entidades financieras.

Función administrativa

Coordina el funcionamiento general de la empresa mediante procesos de planificación, organización, dirección y control.
Dentro de esta función se integran numerosas tareas propias de la especialidad de **Procesos de Gestión Administrativa**, como la gestión documental, la contabilidad, la administración de personal, la fiscalidad o la tramitación administrativa.

Función de recursos humanos

Gestiona la selección, contratación, formación, evaluación, motivación y desarrollo profesional de las personas que integran la organización.

En la actualidad adquieren especial importancia aspectos como la igualdad de oportunidades, la prevención de riesgos laborales, la conciliación y el bienestar laboral.

Función de innovación

La innovación constituye uno de los principales factores de competitividad empresarial.

Comprende la investigación, el desarrollo tecnológico (I+D), la innovación organizativa, la digitalización de procesos y la incorporación de nuevas tecnologías.

3.4. La empresa y la creación de valor

Durante décadas se consideró que el objetivo principal de toda empresa era maximizar el beneficio de sus propietarios.

Sin embargo, la evolución de la teoría empresarial ha ampliado esta visión. Actualmente se entiende que las organizaciones crean valor cuando satisfacen de forma equilibrada las expectativas de todos los grupos que se relacionan con ellas (*stakeholders*): clientes, trabajadores, accionistas, proveedores, Administraciones Públicas, entidades financieras y sociedad en general.

En este contexto, conceptos como la responsabilidad social corporativa (RSC), los criterios ESG (ambientales, sociales y de gobernanza), la economía circular o la sostenibilidad forman parte de la estrategia empresarial de un número creciente de organizaciones.

La creación de valor sostenible exige compatibilizar los resultados económicos con el respeto al medio ambiente, el compromiso con las personas y el cumplimiento de elevados estándares éticos y de buen gobierno.

4. ELEMENTOS DETERMINANTES DEL FUNCIONAMIENTO

Toda empresa que actúa en el mercado ha de tener en cuenta una serie de elementos para funcionar correctamente:

4.1. Recursos humanos

En él se incluyen los trabajadores, los propietarios o accionistas de la empresa y los administradores y directivos. Los primeros aportan su trabajo a cambio de un salario, los segundos son los dueños de la empresa pues ellos aportan el capital necesario para su funcionamiento, y los terceros quienes asumen la dirección y gestión y también la responsabilidad.

4.2. Patrimonio

Es el conjunto de bienes y derechos económicos de la empresa, se distinguen aquellos bienes que están ligados a la empresa de forma duradera y que forman el activo no corriente (edificios, maquinaria, herramientas, mobiliario, etc.) y aquellos que están ligados al ciclo de producción de la empresa y que están continuamente cambiando que forman el activo corriente (materias primas, productos terminados, dinero en metálico o en el banco, etc.)

4.3. Organización

Es la principal tarea de los directivos, consiste en combinar los factores de producción de la manera más económica y racional posible, para así conseguir los mejores resultados con el menor coste posible; en la práctica se concreta en tareas tales como establecer con claridad las tareas a desarrollar, dividir y distribuir el trabajo entre las personas que lo van a realizar, relaciones entre ellas, fijar responsabilidades, coordinar las funciones de cada uno, establecimiento de objetivos, fijar normas de comportamiento, etc.

4.4. Entorno o marco externo

Es todo aquello que rodea a la empresa y que condiciona su actuación, aquel contexto en el que influye y recibe influencias. Las empresas se ven influidas por circunstancias legales, económicas, sociales, culturales y tecnológicas del medio en el que se desenvuelven; pero también la empresa influye en el entorno y debe cuidar los efectos que su actividad produce sobre la sociedad y el medio ambiente.

Para todas las empresas hay un entorno general, político-económico-sociocultural-tecnológico, (P.E.S.T), es decir el tipo de sociedad en la que desarrolla su actividad, que ejerce una influencia indirecta sobre las mismas, y un entorno específico, el sector al que pertenece la empresa y que influye directamente en la misma.

Por sector se entiende el conjunto de empresas que ofrecen un mismo producto o productos sustitutivos que satisfagan la misma necesidad. Por ejemplo; el sector del calzado, que engloba a todas las empresas que fabrican y venden calzado.

Del concepto de sector se deriva el de competencia, pues dos empresas son competidoras cuando pertenecen al mismo sector, y esta rivalidad determina en muchos casos el resultado o beneficio de la empresa.

Varios autores (destaca Michael Porter) han analizado las fuerzas competitivas básicas que se dan en el sector y que son:

1. **Amenaza de nuevos ingresos de potenciales competidores,** es decir de nuevas empresas que no pertenecen al sector y que tuvieran esperanzas de que los beneficios que puedan tener sean superiores a los costes de introducirse. Esta amenaza puede ser reducida con: a) barreras de entrada (marcas, patentes, uso exclusivo de canales de distribución), b) represalias (disminuciones de precios, aumento de publicidad).
2. **Amenaza de productos sustitutivos,** pues limitarías los beneficios del sector. Esto se puede dar, en ocasiones, con actividades aparentemente sin relación como por ejemplo el sector hotelero (restaurantes) viene protestando por la emisión de partidos de fútbol los sábados por la tarde-noche.
3. **Rivalidad interna o de la competencia actual.** Hay sectores en los que la rivalidad interna entre las empresas del mismo es muy activa mientras que en otros está más estabilizada, según la estructura del mismo, número de empresas, costes, diferenciación de los productos, que el sector esté en expansión o contracción, que existan barreras de salida por necesitarse unas instalaciones muy especializadas, etc…..
4. **Poder de negociación de los clientes.** Dependerá del número de clientes y volúmenes de compras de los mismos, del grado de estandarización del producto.
5. **Poder de negociación de los proveedores.** Como en el caso de los clientes, depende de su número y estandarización del producto.

Otras variables de carácter más general que inciden en la lucha competitiva entre las empresas de un mismo sector son:

6. **Grado de concentración del sector.** Los sectores pueden ser, a) concentrados, cuando pocas empresas tienen una cuota alta de mercado; b) fragmentados, si existen un gran número de empresas pequeñas y medianas que no tiene ninguna participación relevante en el mercado.

7. **Tamaño e importancia del sector.** Esta variable se define en función de la participación del sector en el PIB del país. De esta forma, los sectores suelen clasificarse en: estratégicos (energía, defensa, aviación.) básicos (alimentación, banca…) y no básicos (el resto).
8. **Grado de madurez del sector.** Esta variable depende del ciclo de vida del sector; clasificándose en función de la misma en emergentes o nuevos (cámaras digitales), en crecimiento (ordenadores), maduros (alimentación) y en declive o en crisis (carbón).

5. SECTORES DE PRODUCCIÓN

Los sectores de producción, o sectores de actividad económica, establecen una clasificación de la economía en función del tipo de proceso productivo que lo caracteriza.

Cada país apuesta por uno u otro sector en función de los recursos propios —y/o ajenos— con los que cuenta, de sus posibilidades de crecimiento y expansión, y de sus preferencias a la hora de adoptar una estrategia de desarrollo concreta, caracterizando así su modelo productivo y, con ello, determinando en gran medida las políticas de gestión que deberá adoptar para alcanzar los objetivos económicos que se haya establecido.

Los distintos sectores de producción presentan diferencias entre sí, especialmente en abastecimiento, suministro y logística, y en los procesos y las actividades implicadas en la producción. La planificación y la gestión de la cadena de suministro en función de las necesidades y las especificidades propias de cada sector juegan un papel fundamental en su definición.

La clasificación en sectores de producción responde a la **c**onsideración de las especificidades que caracterizan los distintos tipos de procesos productivos. Se trata, conceptos dinámicos y cambiantes que a lo largo de la historia han experimentado evoluciones y transformaciones de mayor o menor entidad dando lugar al surgimiento de nuevos sectores productivos. Han evolucionado en consonancia a la imparable sofisticación de la vida que ha condicionado el desarrollo de nuevas soluciones tecnológicas, que no solo han determinado el grado de eficiencia y eficacia de las respuestas ofrecidas a las nuevas necesidades que han ido surgiendo en las distintas etapas históricas, sino también las transformaciones y los avances de ciertas ramas de la actividad económica que, finalmente, han terminado por emanciparse de su sector originario y troncal, dando lugar a nuevos sectores productivos.

Tradicionalmente distinguimos tres sectores de producción y fabricación básicos.

- **El sector primario o agropecuario:** a partir de sus actividades, obtiene el producto de los recursos naturales, transformándolo en materias primas no elaboradas destinadas a la producción industrial y al abastecimiento de determinados tipos de servicios. Incluye la agricultura, la ganadería, la silvicultura, la caza y la pesca. La minería y la extracción de petróleo suelen clasificarse, en la clasificación económica tradicional, dentro del sector primario extractivo, aunque en algunos análisis se integran en el sector secundario por su vinculación industrial. Se trata, por lo tanto, del sector de las fuentes primarias de recursos, que incluye tanto a los recursos naturales renovables como a los no renovables.

- **El sector secundario o industrial:** comprende todas las actividades económicas de un país relacionadas con la extracción y la transformación industrial de materias primas en bienes o mercancías, que se utilizan tanto como base para la fabricación de nuevos productos como para abastecer directamente las necesidades del mercado, mediando en ello distribuidores y comerciantes, los cuales se adscriben ya al sector terciario. Se divide en dos subsectores: el industrial extractivo (industria minera y petrolífera) y el industrial de transformación

(envasado, embotellado, manipulación y transformación de materias primas y/o productos semielaborados…).

- **El sector terciario o de servicios:** incluye las actividades que no producen una mercancía como tal, pero que se encargan de abastecer al mercado de bienes y servicios y que, por lo tanto, devienen necesarias y fundamentales para el correcto funcionamiento de la economía en general. Incluye el comercio, las industrias hoteleras y de restauración, el transporte, los servicios financieros, las comunicaciones, los servicios de educación, los servicios profesionales, las administraciones públicas...

Los dos primeros sectores producen bienes tangibles y, por ello, se consideran sectores productivos; en cambio, el terciario se considera estrictamente un sector no productivo, puesto que no produce bienes tangibles pese a ser, sin embargo, de vital importancia para la construcción de una economía nacional sólida y fundamental en la estimación del PIB de cualquier país desarrollado (o en vías de desarrollo).

En España, y en concreto desde 1980 hasta la actualidad, se ha registrado una disminución progresiva de la contribución de la industria al empleo, un hecho al que cabría sumar la progresiva y creciente desocupación en el sector primario, experimentada de un modo constante desde la década de los 60 del pasado siglo XX y especialmente alentada durante lo que se conoce como la época del *desarrollismo*.

En el otro lado de la balanza, se halla la alta competitividad del sector servicios en España, no solo en el comercio interior sino también en lo concerniente a la inversión española en el exterior, especialmente en los sectores bancario, de distribución, transporte y logística, ingeniería, gestión y construcción de infraestructuras (aeropuertos, autopistas, etc.), aguas y residuos, en el sector hotelero, y los sectores de producción y distribución de energía (incluidas las energías renovables), seguros, telefonía, etc.

La espectacular evolución experimentada por las TIC en los últimos años ha propiciado la emancipación de ciertas actividades económicas con características y especificidades propias, que han terminado por cuajar y dar a luz a nuevos sectores productivos aparte de los tradicionales:

- **El sector cuaternario o sector de la información**: nace del I+D+i, de la investigación, el desarrollo y la innovación; unas actividades propias del sector secundario e industrial pero que, por su importancia estratégica y sus modos propios de producción, actualmente permiten hablar de ellas como un sector diferenciado del resto.
- **El sector quinario o quinto sector**: en él se agrupan actividades tradicionalmente catalogadas como servicios, pero que con el tiempo han logrado ganar protagonismo y dotarse de formas y modelos productivos con carácter propio. Especialmente destacado ha sido el rol desempeñado por las industrias culturales y del entretenimiento, la educación o la sanidad.

6. TIPOS DE EMPRESA

Las empresas se pueden clasificar atendiendo a diversos criterios, algunos de ellos son imprecisos y discutidos como por ejemplo el de dimensión, en lo referente a considerarlas como grandes, medianas o pequeñas.

6.1. Según su área de actividad

- Sector primario: Incluye las empresas que realizan actividades referentes a los recursos naturales, por ejemplo, empresas agrícolas, ganaderas, pesqueras o forestales
- Sector secundario: Incluye las empresas que se dedican a actividades transformadoras o industriales, transforman físicamente unos bienes en otros útiles para el consumo; por ejemplo, empresas de construcción, de producción de energía eléctrica, o de fabricación de cualquier bien
- Sector terciario: Incluye las empresas de servicios y las comerciales, por ejemplo, un hipermercado, una farmacia, un banco, una agencia de viajes, un restaurante, un bufete de abogados, un colegio, una clínica, un periódico, etc.

6.2. Según la propiedad del capital

- Empresas públicas: Su capital pertenece en su totalidad al Estado, Comunidades Autónomas, Diputaciones, Ayuntamientos o a otros entes públicos; por ejemplo, RENFE o Correos
- Empresas privadas: Su capital pertenece a personas físicas o jurídicas particulares, por ejemplo, Nestlé, Zara, el bar de nuestro barrio, o el kiosco donde compramos el periódico.
- Empresas mixtas: Son aquellas empresas cuya propiedad está compartida entre el Estado y particulares (ejemplo histórico: Tabacalera antes de su privatización). En la actualidad, Altadis es una sociedad privada perteneciente al grupo Imperial Brands.

6.3. Según su tamaño

El criterio del tamaño para clasificar las empresas es muy incierto y discutido entre los economistas, ya que la idea de empresa grande, mediana o pequeña depende del sector y también del país donde se sitúa, así por ejemplo un pequeño banco en España, puede ser una gran empresa en un país subdesarrollado. Por ello se utilizan varios criterios para tal clasificación, los más usuales son:

- Volumen de facturación
- Número de trabajadores
- Activo empresarial
- Beneficios brutos
- Capital social

6.4. Según el proceso productivo

- Empresas comerciales: Son las que compran y venden el producto sin transformar; por ejemplo, una librería, una farmacia o una joyería
- Empresas industriales: Son las que compran materias primas y las utilizan en un proceso productivo con la ayuda de mano de obra y maquinaria para elaborar un producto nuevo que se venderá en el mercado; por ejemplo, una empresa que compra uva y elabora vino a partir de ella
- Empresas de servicios: Son aquellas que no ofrecen bienes, sino que prestan servicios; por ejemplo, una agencia de viajes, una empresa de seguros, una consulta médica, un bufete de abogados

6.5. Según su naturaleza jurídica

Es el criterio más utilizado para diferenciar unas empresas de otras, esta clasificación atiende a como la legislación caracteriza a cada una de las empresas y como deben funcionar legalmente. La normativa

española permite una gran variedad de modalidades de empresa, permitiendo a cada empresario o socios elegir la que más se adapte a sus circunstancias e intereses personales.
Las características que diferencian unas formas jurídicas de otras son el número de socios, la forma de acceso a la propiedad de la empresa, la responsabilidad frente a terceros y el gobierno y representación de la empresa.

Las Sociedades *personalistas* son aquellas en las que cuenta la persona del socio con independencia de la aportación económica realizada, se caracterizan por:

- la condición de socio es intransmisible.
- la responsabilidad de los socios por las deudas sociales frente a terceros es personal e ilimitada.
- la administración de la sociedad corresponde a los socios.

Sociedades *capitalistas* son aquellas en las que cuenta la aportación económica (capital) realizada con independencia de la identidad de la persona del socio que realiza la misma, se caracterizan por:

- la condición de socio es transmisible
- la responsabilidad de los socios por las deudas sociales frente a terceros está limitada a la aportación económica realizada
- la administración de la sociedad no responde a los socios

Empresa individual

- Es un tipo de empresa donde una sola persona realiza en nombre propio la actividad comercial, industrial o profesional.
- Responde con todo su patrimonio presente y futuro a las deudas que pueda contraer su negocio, por tanto, su responsabilidad es ilimitada
- El gobierno, la gestión y la representación de la empresa le corresponden a él, aunque puede nombrar apoderados que actúen en su nombre
- No se requiere un capital mínimo para constituirla
- Tributa a través del IRPF (Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas) ya que el beneficio de la empresa se considera como individual
- La razón social, es decir, el nombre de la empresa, ha de ser el del titular

Comunidad de bienes

Es una modalidad intermedia entre empresa individual y sociedad, en ella se agrupan varias personas que ponen en común bienes o dinero con la intención de crear un fondo patrimonial destinado a la explotación de una empresa, actúan bajo un nombre común, pero a sus integrantes se le aplican las características del empresario individual.

- La responsabilidad de los comuneros es ilimitada
- No hay capital mínimo para su constitución
- El régimen jurídico de los comuneros en el tráfico mercantil es el de empresarios individuales, aunque actúa con una denominación común
- La empresa no tiene una personalidad jurídica distinta de la de sus integrantes.
- La denominación será la de los socios, terminando siempre en "comunidad de bienes o su abreviatura "CB"
- A efectos fiscales, los beneficios se dividirán entre los comuneros en proporción a su participación en la comunidad de bienes e integrará la base imponible de estos en el IRPF, pero el sujeto pasivo del IVA será la comunidad de bienes y no los comuneros individualmente

Sociedades reguladas en el Código de Comercio (Colectiva, Comanditaria y Comanditaria por acciones)

Sociedad colectiva:

- Es una sociedad personalista integrada por dos o más socios que se unen para desarrollar una actividad común
- Para la constitución de la sociedad es necesario un mínimo de dos socios, pero no existe límite máximo alguno.
- La razón social debe contener el nombre de todos o de alguno de los socios, añadiendo en este caso la expresión "y Compañía", o su abreviatura "y Cía."
- Las aportaciones de los socios pueden ser económicas (bienes, dinero o derechos) o consistir en trabajo personal. A los socios que aportan exclusivamente trabajo personal se les denomina socios industriales, a los primeros se les llama socios capitalistas
- No existe mínimo legal en cuanto al capital social.
- La condición de socio es intransmisible, salvo consentimiento de los demás socios.
- La responsabilidad de los socios por las deudas sociales frente a terceros es personal, ilimitada y solidaria.
- La administración de la sociedad puede ser asumida por todos los socios, salvo pacto expreso en contrario a favor de alguno o algunos de los mismos.

Sociedad comanditaria simple

- La sociedad comanditaria es una variedad de la sociedad colectiva, siendo también una sociedad personalista
- Su principal característica es la existencia de dos tipos de socios: los socios colectivos (que responden de las deudas sociales de forma personal, ilimitada y solidaria) y los socios comanditarios (cuya responsabilidad está limitada a la aportación económica realizada)".
- La razón social debe contener el nombre de todos, de alguno o de uno sólo de los socios colectivos, añadiendo en este caso la expresión "y compañía", y en ambos casos debe añadirse la expresión "sociedad en comandita".
- Para la constitución de la sociedad es necesario un mínimo de dos socios, uno de los cuales necesariamente ha de ser colectivo, pero no existe límite máximo alguno.
- La administración de la sociedad sólo puede ser asumida por los socios colectivos, quedando prohibida a los socios comanditarios.

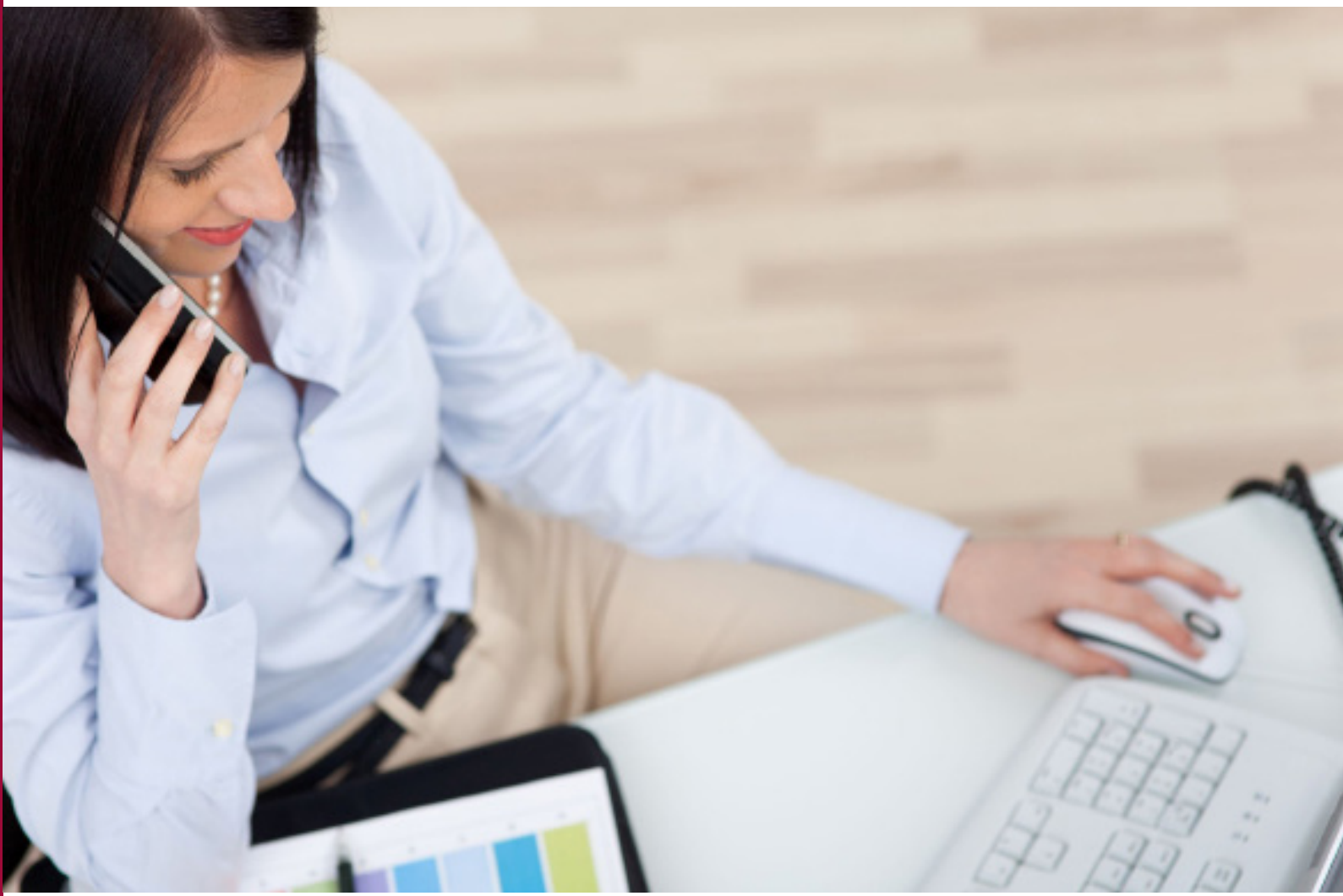
Sociedad comanditaria por acciones

- La sociedad comanditaria por acciones es un tipo específico de sociedad comanditaria, pero muy influenciada por la sociedad anónima (la sociedad capitalista por antonomasia) por ello podemos calificarla como sociedad capitalista.
- Su principal característica respecto a la sociedad comanditaria simple es que el capital aportado por los socios se divide en acciones.
- La razón social debe contener el nombre de todos, de alguno o de uno sólo de los socios colectivos, o bien una denominación objetiva con la necesaria indicación de "sociedad comanditaria por acciones" o su abreviatura "s. com. por a."
- Para la constitución de la sociedad es necesario un mínimo de dos socios, uno de los cuales necesariamente ha de ser colectivo, pero no existe límite máximo alguno.

Temario de oposiciones

PROCESOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA II

Mª José Olmedilla Salas



educàlia editorial

TEMARIO DE OPOSICIONES DE

PROCESOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA II

Mª José Olmedilla Salas

educàlia editorial

Edición Revisada, 2026
Autora: Mª José Olmedilla Salas
Edita: Educàlia Editorial S.L.
ISBN: 978-84-947079-8-8
Déposito legal: V-1523-2017
Printed in Spain/Impreso en España.

Todos los derechos reservados. No está permitida la reimpresión de ninguna parte de este libro, ni de imágenes ni de texto, ni tampoco su reproducción, ni utilización, en cualquier forma o por cualquier medio, bien sea electrónico, mecánico o de otro modo, tanto conocida como los que puedan inventarse, incluyendo el fotocopiado o grabación, ni está permitido almacenarlo en un sistema de información y recuperación, sin el permiso anticipado y por escrito del editor.

Alguna de las imágenes que incluye este libro son reproducciones que se han realizado acogiéndose al derecho de cita que aparece en el artículo 32 de la Ley 22/18987, del 11 de noviembre, de la Propiedad intelectual. Educàlia Editorial agradece a todas las instituciones, tanto públicas como privadas, citadas en estas páginas, su colaboración y pide disculpas por la posible omisión involuntaria de algunas de ellas.

Educàlia Editorial
Avda de les Jacarandes 2 loft 327 46100 Burjassot-València
Tel. 960 624 309 - 963 768 542 - 610 900 111
Email: educaliaeditorial@e-ducalia.com

www.e-ducalia.com

ÍNDICE

21. Impuestos en las operaciones de compraventa (II): Regla de prorrata. Exenciones, deducciones y devoluciones en el Impuesto sobre el Valor Añadido. Regímenes especiales del I.V.A. Otros impuestos indirectos.
22. Los archivos: Concepto y tipos de archivos. Mobiliario, herramientas y útiles de archivo. Funcionamiento habitual de un archivo. Sistemas de ordenación y clasificación, conservación, acceso, seguridad y confidencialidad de la información y documentación. El archivo informático. El control del archivo.
23. Operatoria de teclados en ordenadores y máquinas eléctricas-electrónicas. Teclado estándar y teclado extendido. Teclado QWERTY. Teclado numérico. Teclas de función. Teclas de movimiento del cursor. Desarrollo de agilidad en el posicionamiento por filas: Fila dominante, fila base o normal, fila inferior y superior. El ratón.
24. Procedimientos de desarrollo de destrezas en la operatoria de teclados. Indicaciones sobre la postura adecuada. Procedimientos de desarrollo de velocidad. Procedimientos de corrección de errores. Elaboración de textos y documentos. Utilización de sistemas audiovisuales en el desarrollo de destrezas.
25. El Derecho Laboral. Fuentes del Derecho del trabajo. La Organización Internacional del Trabajo. El Estatuto de los Trabajadores. El contrato de trabajo: Estructura, tipos y principales características.
26. Contrato de aprendizaje, contrato en prácticas, contrato a tiempo parcial, contratos de duración determinada. Contrato indefinido. Otros contratos de trabajo.
27. El Proceso de contratación. Documentación relativa al proceso de contratación. Suspensión del contrato. Extinción del contrato. Oficinas de Empleo del Instituto Nacional de Empleo. Agencias Privadas de colocación.
28. Retribución de los trabajadores: El Salario: Salario Base. Complementos salariales. Clases de salarios. La nómina: Requisitos de forma. Devengos. Deducciones. Retenciones a cuenta del Impuesto sobre la renta de las personas físicas.
29. Cálculo y confección de nóminas y seguros sociales. Incapacidad Temporal. Legislación.
30. El Sistema de la Seguridad Social: Fines y campo de aplicación. Regímenes del Sistema de la Seguridad Social. Entidades Gestoras y colaboradoras.
31. Cotizaciones a la Seguridad Social. Contingencias. Tipos de cotización. Determinación y cálculo de las Bases de Cotización a la Seguridad Social. Documentos de cotización a la Seguridad Social y su tramitación.
32. Relaciones laborales: Jornada y horario de trabajo. Horas extraordinarias. Calendario Laboral. Descanso semanal. Descanso anual. Festividades laborales. Régimen de vacaciones. Permisos. Condiciones de trabajo.
33. Las organizaciones sindicales: Estructura y organización. Los convenios colectivos. Ámbito. Contenido. Duración. La representación de los trabajadores en la empresa. La huelga. Cierre patronal. Derechos y Obligaciones del empresario y del trabajador.
34. El Derecho Administrativo. Fuentes. La división de los poderes. La jerarquía de las normas. Las normas y su publicación.
35. Organización política y administrativa: Administración Central. Comunidades Autónomas. Administración Local. Organización de la Unión Europea.
36. El presupuesto del Estado: Aspectos básicos. Elementos del presupuesto. Tipos. Elaboración. Procesos y procedimientos de aprobación del presupuesto.
37. Ejecución del presupuesto: Contratos tipo: Contratación de obras. Contratación de suministros. Contratación de servicios.
38. El acceso a la Función Pública: Provisión de puestos de trabajo. Relación de puestos de trabajo. Contratación de personal al servicio de la Administraciones públicas. Situaciones administrativas.
39. Derechos de los funcionarios: Representación y negociación en la Administración pública. Deberes, incompatibilidades y responsabilidades de los funcionarios públicos.

TEMA 22

LOS ARCHIVOS: CONCEPTO Y TIPOS DE ARCHIVOS. MOBILIARIO, HERRAMIENTAS Y ÚTILES DE ARCHIVO. FUNCIONAMIENTO HABITUAL DE UN ARCHIVO. SISTEMAS DE ORDENACIÓN Y CLASIFICACIÓN, CONSERVACIÓN, ACCESO, SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN. EL ARCHIVO INFORMÁTICO. EL CONTROL DEL ARCHIVO.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN 2
2. LOS ARCHIVOS 2
3. CONCEPTO 3
4. TIPOS DE ARCHIVOS. 4
4.1. Según el grado de autonomía 4
4.2. Según el soporte de la información 4
5. MOBILIARIO, HERRAMIENTAS Y ÚTILES DE ARCHIVO 4
6. FUNCIONAMIENTO HABITUAL DE UN ARCHIVO. 6
7. SISTEMAS DE ORDENACIÓN Y CLASIFICACIÓN 7
7.1. Sistema Alfabético 7
7.2. Sistema Numérico 7
7.3. Sistema Alfanumérico 8
7.4. Sistema Cronológico 8
7.5. Sistema Geográfico o Toponímico 8
7.6. Sistema Temático 8
7.7. Sistema Cromático 8
7.8. Sistema de Referencias Cruzadas 9
8. CONSERVACIÓN 9
8.1. Medidas preventivas para la conservación de los documentos. 9
9. ACCESO 10
10. SEGURIDAD 11
11. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN. 11
12. EL ARCHIVO INFORMÁTICO. 12
12.1. Complejidad de los documentos informáticos: 12
12.2. Conservación de los soportes: 12
12.3. Conservación del contenido: 13
12.4. Recomendaciones de aplicación en los archivos de gestión; 14
13. EL CONTROL DEL ARCHIVO. 14
14. CONCLUSIÓN. 15
15. BIBLIOGRAFIA. 16
16. WEBGRAFIA. 16

1. INTRODUCCIÓN

La actividad de una organización produce documentos que evidencian decisiones, derechos, obligaciones y operaciones. Su gestión debe asegurar autenticidad, integridad, disponibilidad, trazabilidad y conservación durante todo el ciclo de vida, con independencia de que el soporte sea papel o electrónico. Una buena organización de documentos deberá cumplir:

- *Ser personalizada:* cada empresa establecerá el sistema de archivo adecuado a sus necesidades.
- *Estar planificada:* a fin de evitar la improvisación y precipitación.
- *Ser metódica:* respondiendo a normas inequívocas y concretas.
- *Ser adecuada y eficaz:* debe permitir gestionar el archivo de forma óptima según la necesidad concreta.
- *Darse a conocer:* quienes trabajan con el archivo deben conocer, respetar y aplicar las normas y métodos establecidos.
- *Iniciarse con el nacimiento del documento:* no hay que esperar a estar sobresaturados de documentos para empezar a organizarlos.
- *Ser constante:* hay que dedicar una parte de nuestra actividad laboral a esta tarea.

2. LOS ARCHIVOS

El archivo es el conjunto orgánico de documentos producidos o reunidos por personas y organizaciones en el ejercicio de sus funciones, así como la institución y el espacio —físico o digital— responsables de organizarlos, conservarlos y facilitar su acceso. No es un simple almacén: forma parte del sistema de información y control interno.

Si buscamos su definición en un diccionario encontraremos dos significados:

- Un lugar físico: Local en el que se guarda la documentación, es decir, el lugar físico.
- La documentación: Conjunto de documentos que se conservan con algún fin determinado histórico, jurídico, científico, económico, etc.

En el ámbito empresarial, al hablar de archivo se conjugan ambos significados: Lugar físico y conjunto ordenado de documentos.

El hecho de guardar la documentación no constituye por sí mismo un archivo; porque deben darse todas y cada una de las condiciones que se mencionan.

Todos tenemos necesidad de guardar cierta documentación que debemos tener localizable. Tanto más en la empresa, que genera diariamente mucha documentación, el archivo es una parte imprescindible de la misma.

La empresa dispone de archivo:

Por imperativo legal: La ley les obliga a guardar determinada documentación relacionada con su actividad

Por interés propio: La información es la base y el fundamento de muchas decisiones empresariales; y ésta, muchas veces, se encuentra en los documentos.

El archivo es la memoria de la empresa, y, como tal, hay que atenderlo y cuidarlo con esmero.

La finalidad del archivo en la empresa es:

- Asegurar la conservación de los documentos que recibe y emite.
- Mantener esos documentos ordenados de acuerdo a un criterio de selección.
- Garantizar la rapidez y consulta de los documentos.
- Aprovechar de manera eficaz el espacio.

Porque los documentos también tienen su ciclo vital que consta de cuatro fases:

- *Nacimiento*: cuando se generan o llegan, comienza su existencia.
- *Madurez*: durante el tiempo que los manejamos o trabajamos con ellos.
- *Declive*: cuando ya no se necesitan, pero hay que conservarlos.
- *Muerte*: cuando desaparecen porque ya no sirven y se eliminan.

En algunos casos, las fase intermedias son muy cortas, sin embargo, para los documentos que sí interesan es a lo largo de estas fases en las que el archivo tiene su sentido.

Por otra parte, el código de comercio impone en la empresa la obligación de conservar la documentación relacionada con su actividad (libros de facturas, recibos, etc.) durante un tiempo establecido. Con carácter general, el artículo 30 del Código de Comercio obliga a conservar durante seis años los libros, correspondencia, documentación y justificantes concernientes al negocio

Para mantener debidamente recogida y localizada esa información hay que llevar a cabo una serie de tareas: seleccionar, clasificar, codificar y ordenar el documento.

3. CONCEPTO

La archivística estudia los principios y procedimientos de producción, clasificación, ordenación, descripción, valoración, conservación, acceso y difusión de documentos. La gestión documental coordina estas actuaciones desde la creación o captura hasta la transferencia, eliminación autorizada o conservación permanente.

La palabra archivo puede tener dos acepciones:

Lugar físico:	**Documentación:**
Local en el que se guarda la documentación.	Conjunto ordenado de documentos, que se conservan con algún fin determinado.

En el ámbito empresarial, al hablar de archivo se conjugan ambos significados, de manera que entendemos que se trata de:

- Un conjunto **ordenado** de **documentos**.
- Que se **guardan**
- Siguiendo unas **normas** y criterios establecidos
- En un **lugar** determinado

El hecho de guardar la documentación, no constituye por sí mismo un archivo, porque deben darse todas y cada una de las condiciones mencionadas.

Una buena organización de documentos deberá cumplir estas condiciones:

- Ser personalizada. Cada empresa establecerá el sistema de archivo que le resulte más adecuado a sus necesidades.
- Estar planificada. Evitar la improvisación y precipitación.
- Será metódica. Debe responder a unas normas inequívocas y concretas.
- Debe ser adecuada y eficaz. La mejor organización es aquella que sirve para gestionar el archivo de forma óptima, de acuerdo a cada necesidad concreta.
- Darse a conocer, comunicarse.
- Iniciarse con el nacimiento del documento. No hay que esperar a estar inundados de papeles para empezar a organizarlos

- Ser constante. Recuerda que un empleado tiene que dedicar tiempo de cada jornada a la búsqueda y manejo de documentación.

Es bueno que toda persona relacionada con tareas administrativas tenga el "Hábito de archivo", que se resume en evitar acumulación de montañas de papel en su entorno. Para ello hay que seguir dos reglas básicas:

- Clasificar y archivar los documentos cuando no se necesiten de forma continua
- Seleccionar y conservar en el puesto de trabajo solo los necesarios.

4. TIPOS DE ARCHIVOS.

Los archivos pueden clasificarse por titularidad, finalidad, soporte, ámbito y fase del ciclo de vida. El Real Decreto 1708/2011 distingue, en la Administración General del Estado, archivos de oficina o gestión, centrales, intermedio e históricos; la organización concreta debe completarse con la normativa autonómica y sectorial.
Existen diferentes criterios para clasificar archivos, aunque los más frecuentes son:

4.1. Según el grado de autonomía

- *Centralizado*. Es el archivo central de la empresa donde se conservan todos los documentos e informaciones de la misma. Normalmente en las pequeñas y medianas empresas, el archivo centralizado lo integran los archivos activos, semiactivos e inactivos. En las empresas grandes, el archivo central contiene solamente el archivo inactivo.
- *Descentralizado*. Es el archivo que pertenece a un departamento o sección de la empresa. Normalmente, existen tantos archivos descentralizados en una empresa como número de departamentos o secciones hay. Estos archivos contienen los archivos activos y semiactivos.

4.2. Según el soporte de la información

- *Archivos mobiliarios*: los que contienen documentos en papel impresos y que por tanto necesitan de muebles específicos para recogerlos. Para almacenar este tipo de documentos, se suelen utilizar distintos accesorios de soporte, como carpetas, carpetas colgantes, ficheros, archivadores, cajas, bandejas y casilleros de organización.
- Archivos magnéticos: son archivos informáticos. El registro de documentos se lleva a cabo mediante base de datos que relacionan la información solicitada: pedidos, facturas, albaranes, faxes o correspondencias. El escáner permite captar documentos impresos e imágenes para pasarlos a magnéticos mediante la digitalización de los mismos. Para almacenar este tipo de documentos se necesitan archivos informáticos, por ejemplo: soporte extraíbles, videodiscos, discos ópticos, soporte óptico.
- Microfilme. Se trata de películas que contienen imágenes de la información o documentos de la empresa, en reducido tamaño con respecto al original. Se requieren para su uso aparatos de reproducción de preservación, y para el revelado y duplicación, lectores de reproducción de preservaciónes.

5. MOBILIARIO, HERRAMIENTAS Y ÚTILES DE ARCHIVO.

En todos los archivos debe contarse con el mobiliario adecuado para almacenar la información, tanto si se trata de documentos impresos como si el soporte es magnético o digital, en cuyo caso se requiere mucho menos espacio para su almacenamiento. A pesar del avance en el sistema de captación de la información, debido a las nuevas tecnologías, hay archivos que siguen almacenando documentos impresos y que legalmente no admiten el soporte magnético.
En el archivo utilizado en las empresas, podemos utilizar:

- **Estanterías:** es uno de los sistemas más utilizados, en el que los documentos se guardan en carpetas clasificadoras o archivadoras que se depositan en estas estanterías.
- **Estanterías Modulares:** contienen cajas de plástico de colores donde se introduce los documentos.
- **Armarios:** se trata del armario clásico de oficina, con puertas correderas o no donde se colocan las capetas con los documentos.
- **Muebles mixtos:** son muebles con zonas de estanterías y zonas de armario que permiten archivar la información de distintos modos.
- **Armarios con carpetas:** módulos de armarios con grandes cajones donde se cuelgan las carpetas en las que está almacenada la información.
- **Armarios con raíles:** conjuntos de estanterías que se desplazan por raíles quedando un pasillo entre ellas. Su desplazamiento puede ser eléctrico.
- **Ficheros:** mueble dedicado a la conservación de fichas. Suelen tener cajones del tamaño aproximado de las mismas.
- **Carritos móviles:** muebles metálicos con ruedas para sus desplazamientos. Suelen tener una parte para carpetas colgantes, y otras con repisa. Se utilizan mucho para el traslado de documentación impresa dentro de la empresa.

Además de los anteriores, existe otro tipo de muebles, de archivo parecido a los descritos cuya principal función es preservar la seguridad de los documentos que contiene. Suelen tener claves de apertura, llaves de seguridad y otros accesos especiales para limitar el acceso a la información.

Existe una amplia gama de elementos auxiliares y contenedores para documentos útiles de acuerdo con las características de la documentación y el uso que se vaya a hacer de la misma.

- *Etiquetas adhesivas móviles* ("post-it"): pueden servir como índices o marcadores. Pueden utilizarse sólo para la ordenación provisional de los documentos, ya que el pegamento daña el papel.
- *Etiquetas adhesivas fijas* de diferentes tamaños y colores: indicadas para su colocación en las cajas y carpetas de archivo como carteles o indicadores de contenido. La utilización de diferentes colores permite diferenciar las series u oficinas.
- *Índices y separadores* de carpeta y ficheros, preferiblemente de cartulina. Se aconsejan los separadores de carpetas de hoja completa, que permiten escribir normas de utilización de la carpeta.
- *Bandejas clasificadoras apilables*: para los documentos en trámite, aprovechando cada bandeja para una serie documental.

Contenedores de documentos:

- *Carpetas de anillas* (comúnmente conocidos como archivadores A/Z):

Como ventajas están la posibilidad de ordenar los documentos por separadores y la fijación en la sujeción de los documentos; sus inconvenientes son la necesidad de perforar las hojas y el deterioro de cantos y orificios cuando no están debidamente reforzados.

- *Cajas de archivo* (llamadas cajas de archivo definitivo):

El sistema más difundido en las oficinas son las cajas de cartón que vienen desmontadas y que se montan en el momento de su utilización. Las ventajas son: su bajo precio, la protección de los documentos y el fácil almacenaje. Este sistema es el más adecuado para conservar los documentos una vez que se haya finalizado su trámite y su vigencia, ya que pueden deteriorarse si su consulta es muy habitual y los documentos se doblan cuando la caja no está suficientemente llena.

- *Carpetas suspendidas:*

Es el sistema recomendado para el archivo de oficina. Existen diferentes modelos, colores y sistemas de visor, por lo que habrá que elegir los que más de adecuen a la documentación que se ha de guardar y no a la inversa. En el caso de expedientes voluminosos se han de escoger carpetas con 2 cm. de lomo.

6. FUNCIONAMIENTO HABITUAL DE UN ARCHIVO.

El funcionamiento depende en gran medida del tipo de empresa del que se trate, de su composición, de sus necesidades, etcétera.

En las empresas grandes suele haber un encargado del archivo central. En las pequeñas y medianas empresas la gestión del archivo es una tarea encomendada al personal administrativo. Independientemente de cuál sea el tamaño de la empresa, se suelen establecer unas mínimas normas para gestionar el archivo de una manera eficaz y comprensible para todas personas que tengan acceso a él:

- Considerar qué documentos deben ser archivados y cuáles no en función de su importancia para la empresa.
- Asociar el documento a un predeterminado sistema de archivo es decir, saber dónde ubicarlo dentro de las distintas posibilidades de archivo del que se disponga.
- Intentar archivar el documento lo antes posible. No conviene acumular documentos, pues retrasan la labor propia de archivo de la información y dificultan su posible consulta.
- Establecer el tiempo de permanencia del documento en el archivo. Hay documentos que se deben cambiar de archivos cuando dejan de tener vigencia o actualidad o al cabo de determinado tiempo.
- Dejar una ficha o nota de referencia cuando se toma un documento, de esta manera, en el caso de que otra persona necesite ese mismo documento, sabrá exactamente donde se encuentra.
- Controlar los préstamos de los documentos. Para realizar estas tareas se suelen realizar libros de registro o ficha de control del archivo. En los que se anotan: el nombre o la referencia del documento, la fecha en la que se ha prestado y la persona o departamento que lo está consultando.
- Inventariar los distintos tipos de archivos que existen en la empresa según el soporte y los documentos que contienen.

7. SISTEMAS DE ORDENACIÓN Y CLASIFICACIÓN

Dentro de la empresa, para archivar documentos, se pueden adoptar diferentes métodos de clasificación en función del tipo de documento, de las necesidades particulares de la empresa, etc. Para ello, antes de archivar un documento debemos pensar qué tipo de información contiene; cuál es la forma en que se nos presenta (impreso, digital, etc.); con qué periodicidad o frecuencia se suelen consultar ese tipo de documentos en el día a día de la empresa; quién lo va a consultar, etc.

7.1. Sistema Alfabético

Los documentos se clasifican alfabéticamente. Normalmente, los documentos se ordenan por uno de sus elementos, es decir, se utiliza una de las palabras que contiene llamada *ordenatriz,* así se pueden ordenar por el nombre de la persona o empresa que suscribe el documento o por el nombre del destinatario.
Las reglas que hay que seguir para establecer este tipo de ordenación son las siguientes:

Para nombres de personas

a) Para los nombres de personas físicas se elige como palabra de ordenación el primer apellido.
b) En caso de que el primer apellido coincida, se ordena por el segundo apellido. En caso de que coincidieran los dos apellidos se ordenarían por el nombre.
c) Para nombres extranjeros se toma el primer apellido y se respetan las preposiciones que lo preceden.
d) A la hora de clasificar alfabéticamente, no se tendrán en cuenta los artículos, las preposiciones, los títulos honoríficos, los títulos nobiliarios, las preposiciones, los estados civiles ni grado de parentesco.

Para nombres de empresa

a) Los nombres de empresas se ordenan por el nombre. Para clasificar estos documentos, no importa la actividad de la empresa (que se coloca al final) ni los artículos que precedan al nombre de la misma.
b) Los nombres de empresas extranjeras se ordenan con la primera palabra.
c) Los nombres de empresas conocidas por sus siglas o acrónimos se ordenarán como si se tratase de una palabra.

El sistema de clasificación alfabético es el más útil de los sistemas de ordenación, ya que permite la localización rápida del documento pero a veces resulta difícil la ordenación de los documentos, sino se conocen las normas de clasificación alfabética.

7.2. Sistema Numérico

Los documentos se ordenan por números naturales correlativos. La referencia numérica se puede formar también con varios números (códigos que se refieren normalmente al contenido para acceder a distintos aspectos de la documentación). Las cifras se pueden descomponer en dos partes para facilitar la búsqueda o secciones del archivo. Ejemplo: 5.11./12.
Este sistema permite una búsqueda más fácil que en el alfabético pero hay que prestar atención para no equivocarse en la lectura de los números de ordenación. La numeración puede llegar hacerse complicada por el número de cifras.

7.3. Sistema Alfanumérico

Los documentos se colocan por orden de repetición del documento mediante un código de combinación de letras y números. Normalmente, se utiliza un índice alfabético para saber el número que corresponde a cada documento.

Es el sistema es sencillo y la lectura es rápida pero es necesario consultar el índice que registra los números asignados a cada expediente.

7.4. Sistema Cronológico

Los documentos se ordenan según la fecha y dentro de éstas se establecen distintas clasificaciones: fecha de entrada, de salida, de recepción de envío, de fabricación, etc. Los documentos se suelen clasificar del más reciente al más antiguo y para facilitar su ubicación se dividen en grupos y secciones.

El orden de datos empleados para la colocación suele ser: año, mes, día (del más reciente al más lejano).

Es una de las clasificaciones más sencillas y se utiliza para ordenar la correspondencia, aunque al localizar un documento, es necesario conocer sus fechas (a no ser que se combine con otros sistemas de archivo) o revisar todos los documentos que están este archivo hasta encontrarlo.

7.5. Sistema Geográfico o Toponímico

Los documentos se ordenan según la ordenación geográfica de los titulares de los documentos.

Combina sistema alfabético con el geográfico. Suele ser utilizado por empresas que trabajan mucho con clientes que tienen delegaciones extranjeras o empresas dedicadas a la exportación. También se utiliza este sistema para ordenar listas de direcciones. Para la pequeña empresa este sistema no resulta muy útil. Además, requiere tener mucha información sobre la empresa o persona titular de que se trate, y no siempre es fácil de obtener.

El orden de los datos suele ser: continente- país- división territorial- Comunidad Autónoma-ciudad-distrito sucursal-pueblo o ciudad-dirección-nombre-teléfono. Algunas veces no disponemos de todos los datos correctos y en esos casos, mantendríamos el orden de los datos pasando al inmediatamente siguiente de los que disponemos.

Es de fácil localización y no son necesarios los índices pero tiene como inconveniente la compleja clasificación de estos documentos, sobre todo si hay mucho para un determinado país o región.

7.6. Sistema Temático

Los documentos se ordenan por materia o asunto según su contenido. Aunque depende de las actividades de la empresa, esta división suele ser: facturas, clientes, cobros… dentro de este sistema se utilizan a menudo otros para facilitar la ordenación. Así, el sistema temático se suele combinar con sistemas alfabéticos, numéricos, alfanuméricos y cronológicos.

Esta clasificación permite agrupar distintos tipos de documentos y ordenarlos sistemáticamente de manera descriptiva. En ocasiones, resulta complejo categorizar o localizar un tipo determinado de documento y se necesita crear un índice de búsqueda o consulta.

Permite la fácil localización de documentos. Si se tiene claro el contenido del documento que se archiva o se busca, resulta muy rápida la búsqueda pero, a veces, se dan dificultades para determinar el tema de un documento (tanto en su clasificación como en su búsqueda).

7.7. Sistema Cromático

Los documentos se ordenan atendiendo a un color diferente. Normalmente se trata de 10 colores diferente que se asocian a los dígitos, a un tema de departamento, sección o actividad determinada.

Da mejores resultados utilizarlo como complemento o combinación con otros sistemas de clasificación para facilitar el acceso a la información que se asocia a cada color, por ejemplo, el rojo para las facturas pendientes de cobro, el azul para las facturas pendientes de pago, sería necesaria ordenar a su vez las facturas que las integran.

Resulta fácil asociar un determinado documento a un determinado color, por lo cual, en muchos casos la ordenación es muy rápida pero es complicado acceder al documento si hay otras clasificaciones.

7.8. Sistema de Referencias Cruzadas

Se trata para una ayuda para la búsqueda de información deseada, consiste en hacer un pequeña señal de identificación en un documento cuando es necesario dar la referencia en otro archivo o sistema de clasificación de donde se encuentra clasificado realmente, por ejemplo, si tenemos archivada una factura por la letra mayúscula, podemos hacer una referencia de pago de esa misma factura, véase Pagos R, para consultar la fecha en que ha pagado, también se utiliza este sistema cuando un documento archivado puede ser consultado tanto por el nombre de la empresa como por la razón social.
Permite localizar con facilidad el documento y conocer su ubicación pero, en ocasiones, resulta laboriosa la tarea de anotación de referencia y a veces se tarda en conseguir el documento deseado, pues solo se encuentra referencias de él.

8. CONSERVACIÓN

La conservación comprende medidas preventivas, controles ambientales y de seguridad, reproducción cuando proceda y preservación digital. Debe basarse en calendarios de conservación y en la valoración documental; la eliminación exige autorización y constancia, nunca una decisión improvisada de la unidad productora.
En el proceso de conservación y archivo de los documentos podemos distinguir las siguientes etapas:

- *Recepción del documento*: se trata de la fase en que se recibe el documento, es decir, cuando el documento llega al lugar o departamento de la empresa al que va dirigido.
- *Registro del documento*. En esta fase se identifica el tipo de documento que es (factura de cobro, factura de pago, carta comercial, etc.) y se anota en los libros de registros correspondientes.
- *Clasificación del documento*. Una vez que se haya clasificado el documento se establece un criterio de clasificación (por fechas, por empresas, etc.)
- *Codificación del documento*. En esta fase se trata de asignar al documento un nombre. El nombre o denominación asignado puede ser: un número, una letra o una combinación de ellas, es decir, un código alfanumérico. El nombre elegido para el documento lo diferenciará de los existentes en el archivo y facilitará su búsqueda y consulta.
- *Ordenación de documento*. Cuando el documento no esté codificado correctamente debemos colocarlo en el archivo correspondiente tanto si se trata de un documento impreso, para lo que utilizamos un archivo físico, como si tenemos un documento electrónico, para los que utilizamos programas informáticos. Para registrar y clasificar los documentos son muy útiles las bases de datos. Las bases de datos son programas informáticos que nos permiten, gestionar y clasificar la información de una forma rápida y ágil, los datos que sueles incluir en este tipo son identificación del documento, con número de documento.

8.1. Medidas preventivas para la conservación de los documentos.

- No utilizar papel reciclado para los documentos importantes.
- Los documentos importantes no se perforan nunca.
- No se ha de forzar la capacidad de las carpetas ni de los archivadores. Si es necesario, se abrirán varias carpetas y se numerarán: volumen I, II,…
- Evitar el uso de elementos metálicos para unir los documentos importantes (grapas, fastener, etc.), gomas elásticas ni carpetas o camisas de plástico.

- Utilizar el material de oficina más aconsejable para garantizar la perdurabilidad de los documentos: papel permanente, clips de plástico, cola de celulosa, etiquetas de papel engominado, cajas de cartón neutro, hojas y cajas de formatos normalizado (DIN A4 o DIN A5), armarios y contenedores metálicos.
- Medidas de control ambiental: Los documentos en soporte papel requieren una temperatura entre 15 y 25ºC, una humedad relativa de 45 a 65% y una luz artificial que no supere los 200 lux. Estas condiciones son difíciles de conseguir en una oficina y no siempre son compatibles con las condiciones ambientales que requerimos los seres humanos. No obstante, se pueden tomar las siguientes medidas en las oficinas:

    - Contra la luz: No situar los documentos al lado de las ventanas ni cercanos a los fluorescentes. La luz no debe incidir directamente sobre el papel.
    - Contra la humedad: No archivar documentos en zonas por donde pasen cañerías o existan humedades.
    - Contra el polvo: Utilizar carpetillas y contenedores (de papel, cartulina o cartón).
    - Contra el calor: Archivar los documentos lejos de fuentes de calor directo.

9. ACCESO

El acceso combina transparencia, servicio y protección de derechos. En el sector público se aplican la Ley 19/2013, la legislación de procedimiento y patrimonio documental y las reglas específicas del Real Decreto 1708/2011; los límites deben motivarse y aplicarse de forma proporcionada.

Actualmente, el acceso a archivos y documentos administrativos se regula principalmente por la Ley 39/2015, la Ley 19/2013 de Transparencia y la normativa específica sobre patrimonio documental y archivos

La Constitución establece que les está permitido el acceso a los ciudadanos, y no solo a los que estén interesados en un determinado procedimiento administrativo.

Se puede acceder a los archivos y registros administrativos siguientes:

- Los de cualquier administración pública territorial.
- Los de los organismos públicos autónomos.
- Los de la administración corporativa.
- Los de las sociedades estatales, entidades públicas empresariales, etc.

Los derechos de acceso se concretan en:

- El ciudadano tiene derecho a conocer, en cualquier momento, en qué estado se encuentra la tramitación del proceso administrativo en el que la ley le considera interesado.
- Poder identificar a las autoridades y al personal al servicio de la Administración pública que están tramitando los procedimientos en los que el ciudadano está interesado.
- Obtener información y orientación de los requisitos que las leyes exigen para las actuaciones que los ciudadanos pretender realizar en una Administración.
- Acceder a los archivos y registros de la Administración pública y a los documentos que se conservan en ellos, siempre que esos procedimientos estén terminados en la fecha en la que se solicite el acceso.

10. SEGURIDAD

La seguridad se diseña según riesgos: control de accesos, perfiles, registro de actividad, copias, continuidad, protección física, cifrado cuando proceda y respuesta a incidentes. En el sector público, el Real Decreto 311/2022 regula el Esquema Nacional de Seguridad.
La Constitución Española fija algunos límites a los ciudadanos, cuando se trate del acceso a:

- Documentos relacionados con la *seguridad del Estado*. El límite se establece cuando la documentación sea declarada como "materia reservada", para salvaguardar la defensa de nuestro Estado. El ciudadano solo puede acceder a materias no reservadas, siempre que se trate de un procedimiento acabado y el contenido no se considere "secreto oficial".
- Lo relativo a la *averiguación de delitos*. Esta restricción es lógica, puesto que en sumarios judiciales, se puede ver frustrada la investigación judicial por el acceso de los ciudadanos a los mismos. Normalmente, en estos casos se declara el secreto del sumario, con lo que no serían accesibles.
- El acceso al resto de sumarios es posible, siempre con la limitación genérica de protección de la *intimidad de las personas* y la salvaguarda de datos de carácter personal. Esta limitación se refiere a los documentos o informaciones que permiten identificar a las personas a las que afectan. Se puede acceder a ellos, pero con la obligación por parte de quien los proporciona, de reservar los datos personales.

Existen límites contenidos en otras normas:

- Acceso a documentos y expedientes que contengan datos sanitarios personales de los pacientes de un centro sanitario.
- Acceso a archivos que solo tengan fines estadísticos.
- El acceso al Registro Civil y al Registro Central de Penados: el acceso se regula por Ley. Para el primero, se establece que es público solo para quienes tengan un interés legítimo y razón fundada para solicitar el conocimiento de ciertos asuntos, siendo necesaria una autorización del juez encargado del Registro para conocer datos relativos a la filiación adoptiva, no matrimonial o desconocida, o la rectificación del sexo, las causas de nulidad o divorcio de un matrimonio.

11. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN.

La confidencialidad no equivale a ocultación indiscriminada. Los datos personales se tratan conforme al Reglamento (UE) 2016/679 y la Ley Orgánica 3/2018, aplicando finalidad, minimización, exactitud, conservación limitada, integridad y responsabilidad proactiva.
En la actividad diaria de la empresa se maneja información que debe estar sujeta a ciertas normas de seguridad, son el fin de que nadie ajeno a la organización tenga acceso a ella.
Todos los empleados de una empresa están obligados a guardar secreto profesional y no revelar información vital de la empresa. De hecho, el Código Penal establece distintos tipos de penas para aquel que revelase secretos ajenos, de los tenga conocimientos por razón de su oficio o relaciones laborales.

Para mantener la seguridad de los archivos y garantizar la confidencialidad de los datos que se guardan en los mismos, se pueden establecer las siguientes reglas:

- En caso de que la documentación esté impresa, se debe cerrar con llave los armarios o muebles de archivos donde se almacena la misma.

- Almacenar la información, confidencial y restringir el número de personas que puede acceder a ella.
- Proteger las comunicaciones electrónicas (vía internet o intranet) con sistema de encriptación o codificación de documentos para que las personas ajenas a la información transmitida no puedan tener acceso a ella.

Si la información esta almacenada en un ordenador, proteger dicha información mediante: contraseñas de acceso al equipo; protección de carpetas y archivos; programas especificaos y ocultación de archivos; programas de control de acceso a otros usuarios.

El código de comercio, al que todas las empresas están sujetas, en su artículo 30 establece la obligación de conservar ciertos documentos.

La Ley Orgánica de Protección de datos de carácter personal trata sobre los derechos que asisten a las personas respecto a sus datos personales. Estos datos también forman parte de la documentación empresarial y, por tanto, del archivo.

Los datos personales deberán suprimirse o bloquearse cuando hayan dejado de ser necesarios para la finalidad para la que fueron recogidos, sin perjuicio de las obligaciones legales de conservación

12. EL ARCHIVO INFORMÁTICO.

El archivo electrónico debe conservar documentos, expedientes, firmas, sellos, metadatos y evidencias de contexto de forma que puedan recuperarse, interpretarse y verificarse. La Ley 39/2015 exige a cada Administración un archivo electrónico único de procedimientos finalizados, sujeto a seguridad e interoperabilidad.
La gestión de estos archivos debe ajustarse a los principios del Esquema Nacional de Interoperabilidad y del Esquema Nacional de Seguridad
En el caso del archivo informático deben tenerse en cuenta algunas consideraciones:

12.1. Complejidad de los documentos informáticos:

La complejidad no reside solo en el volumen, sino en formatos, dependencias tecnológicas, versiones, permisos, obsolescencia y dispersión. Un repositorio documental debe integrar cuadro de clasificación, metadatos, reglas de acceso, retención, transferencias y auditoría.
La informática distribuida y la propia evolución del software está conduciendo a una progresiva complejidad de los documentos informáticos, en la medida en que se multiplican *los documentos compuestos* (lo que a la vista del usuario es un solo documento, se descompone en una serie de documentos de menor tamaño, generados por distintas aplicaciones, y que se unen sólo en el momento de su visualización), *documentos distribuidos* (los distintos ficheros que forman un mismo documento pueden residir en una misma unidad de memoria, o en distintas unidades, de un mismo ordenador o de distintos ordenadores, en una misma red o en distintas redes) y *documentos dinámicos* (los diversos ficheros que componen un documento pueden cambiar periódicamente, por ejemplo: bases de datos, hojas de cálculo, etc.).

12.2. Conservación de los soportes:

La preservación del soporte protege los bits; la preservación del contenido mantiene la posibilidad de acceder e interpretar el documento. Requiere formatos adecuados, comprobaciones de integridad, redundancia, migraciones controladas, documentación de cambios y pruebas periódicas de recuperación.

- *Control de temperatura y humedad*: 18ºC y 40% humedad relativa, siendo especialmente sensibles a la degradación por la falta de control de la humedad.

- *Cuidado en la manipulación y en la utilización*:

  evitar tocar directamente el soporte magnético o no escribir sobre los soporte extraíbles
  no apilar los soporte extraíbles horizontalmente
  - separarlos de posibles campos magnéticos (imanes, motores, generadores...)
  - no situarlos cerca de focos de calor
  - aislar los soportes magnéticos del polvo

- *Almacenamiento de los soportes:*

  - Conservación de *cintas*: posición vertical para evitar que la cinta se desplace lateralmente, rebobinar las cintas antes de ser guardadas y rebobinarlas periódicamente para evitar que la información magnética se traspase de una capa a otra de la cinta.
  - Conservación de *discos*, tanto magnéticos como ópticos: conviene evitar que se doblen o curven por cualquier causa de carácter físico o ambiental. Almacenamiento en posición vertical y superficie de lectura limpia y seca en caso de sistemas de almacenamiento óptico.

- *Aislamiento de campos magnéticos.*

12.3. Conservación del contenido:

La conservación digital no se resuelve con una copia aislada. Deben definirse formatos, metadatos, identificadores, sumas de verificación, versiones, responsabilidades y estrategias de migración o emulación compatibles con el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

Existen múltiples iniciativas en ámbitos internacionales para hacer frente a este grave problema que amenaza con hacer desaparecer la memoria de la historia más reciente de la Humanidad, si bien es todavía un campo abierto a la investigación, pudiendo aportar en la actualidad sólo algunas **recomendaciones generales** o **buenas prácticas** aconsejadas:

- *Intervención "a priori"*: Supone un trabajo común por parte del servicio de archivos, en colaboración con el servicio de informática y tiene por objeto normalizar y fijar los formatos electrónicos utilizados en una organización, con el fin de decidir cuáles de ellos son los más adecuados para la creación de documentos informáticos, de acuerdo con las características de universalidad, compatibilidad y facilidad de transferencia y conversión.

- *Intervención "a posteriori"*: Existen diversos métodos y estrategias de conservación de los documentos electrónicos en los archivos, si bien el más comúnmente aceptado en la actualidad se basa en la migración y conversión de los documentos electrónicos de archivo a formatos standard (SGML o XML) para su conservación definitiva. Esta solución no asegura la conservación de todos los elementos y en cualquier caso, implica un importante coste económico en recursos informáticos y humanos.

- *Evaluación documental*: el elevado coste y complejidad de la conservación de los documentos electrónicos a medio y largo plazo hace necesario realizar previamente una evaluación que determine el valor de los documentos con vistas a su eliminación o conservación temporal o

permanente. Si esta función de evaluación ya es necesaria para las series documentales en papel, en el caso de los documentos electrónicos es un elemento absolutamente imprescindible.

12.4. Recomendaciones de aplicación en los archivos de gestión;

Generales:

- Trabajo en equipo entre el personal informático, archivero y las propias oficinas de gestión.
- Aplicación de criterios archivísticos a la hora de gestionar los documentos electrónicos y activa participación del Archivo en la creación del archivo digital de la institución.
- Establecimiento de políticas de evaluación y selección de los documentos a aplicar desde el momento de concepción y creación de los mismos**.**

Documentos ofimáticos:

- Se aconseja estructurar los directorios del ordenador personal o de uso compartido en red, utilizando la codificación del cuadro de clasificación del archivo del organismo.
- Al igual que los documentos de archivo en papel, estos documentos electrónicos están sujetos a la misma obligatoriedad de conservación y calendario de transferencia al archivo que se acuerde para cada serie documental.

13. EL CONTROL DEL ARCHIVO.

El control del archivo utiliza inventarios, préstamos, trazabilidad, transferencias, calendarios, muestreos y auditorías. Los indicadores deben medir localización, tiempos de respuesta, expedientes incompletos, accesos indebidos, incidencias, restauraciones y cumplimiento de plazos.

El archivo es el centro de información de la empresa. Para que el archivo cumpla su función debe ser actualizado de una forma continua. Por eso, en las empresas se suelen establecer tres niveles de archivo en función de la información que contiene y su utilización:

- Archivo *activo*. Está compuesto por los documentos más actuales y de consulta frecuente para el trabajo de la empresa. Los documentos permanecen en él el tiempo imprescindible hasta que pasa a formar parte de otros archivos que contienen información más antigua.
- Archivo *semiactivo*. Está compuesto por los documentos que se consultan con menor frecuencia en la actividad diaria de la empresa. La información que contiene estos documentos obedece asuntos ya cerrados. Normalmente sirve para proporcionar información de control de la gestión empresarial.
- El archivo *inactivo* o *pasivo*. Está compuesto por los documentos que carecen de actualidad para el trabajo cotidiano de la empresa, pero que debe conservarse un tiempo, entre otras cosas, porque lo exige la ley. Su consulta es casi nula.

Después de un tiempo determinado, entre cinco o seis años, los documentos del archivo inactivo o pasivo pueden ser destruidos. En la mayoría de los casos cuando se trata de mucha cantidad de papel, y para garantizar la desaparición total de esta información, se encarga la destrucción de los mismos a empresas especializadas en este tipo de actividad o se utilizan máquinas destinadas a este fin.

En la práctica diaria, cuando la documentación ha pasado en el archivo el tiempo que la ley prescribe, y a la empresa no le interesa seguir conservándola, hay que eliminarla, pues de no hacerlo así se acumularían cantidades ingentes de papel que bloquearían el archivo y consumirían muchos recursos. El espacio físico dedicado al archivo es parte de las instalaciones de la empresa y, ese espacio tiene un valor económico. Por ello, no solo se pueden eliminar sino que es bueno hacerlo para optimizar recursos, siempre y cuando se haga de acuerdo a la legislación mercantil.

La eliminación de documentos inservibles se puede hacer por dos métodos:

- *Venta* a empresas dedicadas a reciclado de papel.
- *Destrucción* por medio de máquinas que los convierte en fina viruta.

El trabajo con archivos electrónicos requiere adoptar una serie de medidas de seguridad especiales, ya que las amenazas y riesgos son numerosos.

AMENAZAS O RIESGOS	**MEDIDAS DE SEGURIDAD A ADOPTAR**
Pérdida accidental de la información; eliminación involuntaria de carpetas, ficheros, o de datos por parte de las personas que trabajan con los mismos.	Hacer con frecuenta backups, o copias de seguridad
Utilización incorrecta de la información contenida en nuestros archivos por parte de personas que trabajan con los mismos.	Proteger los archivos con claves o contraseñas, autorizando a modificar o borrar
Personas de la empresa que acceden o manejan información contenida en los soportes informáticos	Establecer restricciones de acceso a los datos
Infección por virus informáticos, u otros programas que destruyen datos	Disponer de un programa antivirus actualizado
Intrusiones del exterior que espían nuestra forma de trabajar y nuestras preferencias	Disponer de programa cortafuegos, elemento hardware o software
Intrusión y lectura de nuestros correos electrónicos	Disponer de un programa de cifrado o encriptación de los mensajes.

Al igual que en el caso de los archivos convencionales en papel, hay que respetar las normas legales sobre conservación y protección de datos que están en soporte digital o informático, en concreto:

- Código de comercio sobre la custodia y conservación de los documentos mercantiles relacionados con las operaciones empresariales.
- Ley orgánica de protección de datos personales sobre la conservación, modificación, acceso, custodia y destrucción de los datos de carácter personal.

14. CONCLUSIÓN.

El archivo garantiza memoria, prueba, eficiencia y rendición de cuentas. Su calidad depende de integrar gestión documental, clasificación, valoración, acceso, conservación y seguridad desde la creación del documento.

El soporte electrónico no elimina los principios archivísticos: los traslada a entornos donde metadatos, integridad, interoperabilidad y preservación a largo plazo son esenciales. Digitalizar no equivale por sí solo a archivar.

La gestión debe conciliar acceso y transparencia con confidencialidad, protección de datos y derechos de terceros. Las restricciones han de ser legales, proporcionadas, trazables y revisables.

En el ámbito profesional, el alumnado debe diseñar expedientes completos, aplicar cuadros de clasificación, registrar préstamos y transferencias, controlar plazos y recuperar información con criterios de seguridad y calidad.

15. BIBLIOGRAFIA.

- Cruz Mundet, J. R. (2024). Archivística: gestión de documentos y administración de archivos. Alianza Editorial.
- Heredia Herrera, A. (2019). *Archivística general: teoría y práctica*. Diputación Provincial de Sevilla.
- International Council on Archives. (2016). *Records in Contexts: Conceptual Model*. ICA.
- UNE-ISO 15489-1:2016. *Información y documentación. Gestión de documentos. Parte 1: conceptos y principios*.
- UNE-ISO 30301:2019. *Información y documentación. Sistemas de gestión para los documentos. Requisitos*.

16. WEBGRAFIA.

- BOE. Real Decreto 1708/2011, Sistema Español de Archivos, texto consolidado. https://www.boe.es/eli/es/rd/2011/11/18/1708/con
- BOE. Ley 39/2015, Procedimiento Administrativo Común, texto consolidado. https://www.boe.es/eli/es/l/2015/10/01/39/con
- BOE. Real Decreto 203/2021, actuación administrativa automatizada, texto consolidado. https://www.boe.es/eli/es/rd/2021/03/30/203/con
- BOE. Esquema Nacional de Seguridad. https://www.boe.es/eli/es/rd/2022/05/03/311/con
- Portal de Administración Electrónica. Política de gestión de documentos electrónicos. https://administracionelectronica.gob.es/

TEMA 23

OPERATORIA DE TECLADOS EN ORDENADORES Y EQUIPOS ELECTRÓNICOS. TECLADO ESTÁNDAR Y TECLADO EXTENDIDO. TECLADO QWERTY. TECLADO NUMÉRICO. TECLAS DE FUNCIÓN. TECLAS DE MOVIMIENTO DEL CURSOR. DESARROLLO DE AGILIDAD EN EL POSICIONAMIENTO POR FILAS: FILA DOMINANTE, FILA BASE O NORMAL, FILA INFERIOR Y SUPERIOR. EL RATÓN.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN 2
2. OPERATORIA DE TECLADOS 2
2.1. TIPOLOGÍA DE TECLADOS 4
SEGÚN SU FORMA FÍSICA 4
SEGÚN LA TECNOLOGÍA DE SUS TECLAS 4
SEGÚN EL PUERTO DE CONEXIÓN 5
3. TECLADO ESTÁNDAR Y TECLADO EXTENDIDO 5
4. TECLADO QWERTY 6
5. TECLADO NUMÉRICO 7
6. TECLAS DE FUNCIÓN 9
7. TECLAS DE MOVIMIENTO DEL CURSOR 10
8. DESARROLLO DE AGILIDAD EN EL POSICIONAMIENTO 11
9. EL RATÓN 13
9.1. TIPOS 14
SEGÚN CONEXIÓN 15
10. CONCLUSIÓN 16
11. BIBLIOGRAFIA 16
12. WEBGRAFIA 16

1. INTRODUCCIÓN

La escritura digital es una competencia transversal en la gestión administrativa. Aunque la voz, el reconocimiento óptico y las pantallas táctiles amplían las formas de entrada, el teclado continúa siendo el dispositivo principal para redactar, registrar datos y operar aplicaciones con precisión.

La operatoria de teclados comprende conocimiento de la distribución, mecanografía al tacto, uso de teclas modificadoras y atajos, navegación accesible y adopción de una postura segura. Su finalidad es producir información correcta con fluidez, no alcanzar velocidad a costa de errores o fatiga.

El tiempo que se dedica a conocer el teclado se ve recompensado; pues permite desplegar toda la capacidad en el trabajo a mayor velocidad y precisión. Pero, como en todo aprendizaje de habilidades, se debe tener constancia y paciencia para poder aprenderlas.

La máquina de escribir conserva valor histórico y didáctico, pero el entorno profesional utiliza ordenadores, terminales, portátiles, teclados virtuales y dispositivos adaptados. La enseñanza debe centrarse en competencias transferibles entre sistemas y aplicaciones.

La primera máquina de escribir práctica fue creada en 1867 por Christopher Sholes de Milwaukee, e inicialmente fue montada sobre un soporte de la máquina de coser. La electrónica fue inventada en 1914, y en las décadas siguientes, se hicieron mejoras continuas para agregarle velocidad, precisión y facilitar su uso para escribir. A principios de la década de 1980, las empresas y los consumidores comenzaron a usar computadoras personales equipadas con programas de procesamiento de textos, que permitieron a los usuarios fácilmente editar y formatear documentos electrónicamente, mientras que las impresoras dieron a los consumidores la capacidad de imprimir documentos de forma rápida. A partir de la fecha de publicación, hay sólo un puñado de compañías en todo el mundo que todavía fabrican máquinas de escribir.

El moderno teclado que hoy utilizamos con las computadoras y los dispositivos móviles, también conocido como el teclado "QWERTY", tuvo sus orígenes con las primeras máquinas de escribir, diseñadas por Sholes. Se denominan así, por las seis primeras letras en el lado izquierdo de la primera fila de letras--Q-W-E-R-T-Y. Richard Polt, un profesor de filosofía en la Universidad de Xavier, escribió que la primera máquina de escribir tenía este diseño, para separar los pares de barras del tipo que se utiliza con frecuencia al escribir, evitando interferencia entre estos aparatos. Con el tiempo, éste fue aceptado y adoptado por los fabricantes de la computadora moderna.

2. OPERATORIA DE TECLADOS EN ORDENADORES Y EQUIPOS ELECTRÓNICOS

Para escribir documentos de forma mecánica podemos utilizar:

- -Máquina de escribir:
  - *Mecánicas.
  - *Eléctricas.
  - *Electrónicas.
- -Ordenadores:
  - *Teclado estándar.
  - *Teclado expandido.

En toda esa evolución, podemos encontrarnos con tres tipos de máquinas de escribir:

-Máquinas de escribir mecánicas. Son totalmente manuales.
-Máquinas de escribir eléctricas. Comienzan la automatización y controlan la impresión de las teclas.
-Máquinas de escribir electrónicas. Son las más avanzadas y las que actualmente se comercializan.

Para comparar la capacidad de la máquina de escribir más potente, la electrónica, con la de un ordenador, definiremos inicialmente qué es un procesador de textos.

Los **procesadores de texto** son programas informáticos que están desarrollados para manejar documentos. Incluyen toda una serie de utilidades:

- Se almacenen, y por tanto podemos recuperarlos en el momento en que deseemos volver a utilizarlos.
- Se modifiquen, con toda una gama de posibilidades como borrar, mover parte de un texto o copiarlo de un lado a otro, buscar una palabra o reemplazar por otra…
- Se impriman cuantas veces deseemos, ya sea todo el texto o sólo parte de él.
- Incluyan diferentes aspectos en su letra con toda clase de tipos, tamaños, estilos (negrilla, cursiva, subrayado, etc.) …
- Presenten distintos aspectos, a través de interlineados, alineamientos (JUSTIFICADO, CENTRADO, ETC.), SANGRÍAS.
- Tengan personalizados el aspecto de sus páginas definiendo varios tamaños de papel, cabeceras y pies de página, márgenes, numeración de líneas, …
- Aumenten su impacto visual incorporando gráficos, dibujos, esquemas, tablas, bordes o sombreados.

Igualmente, los procesadores de textos incluyen herramientas versátiles:

- Corregir la ortografía u obtener los sinónimos de cualquier palabra dada.
- Ordenar cualquier lista u obtener cartas modelo.
- Trabajar con varios documentos a la vez, de tal forma que se puede transferir información de uno a otro.
- Realizar otras operaciones, según de qué procesador se trate.

Las *principales ventajas* de manejar un procesador de textos (ordenador) respecto de una máquina de escribir son:

- Los ordenadores poseen una capacidad casi ilimitada de almacenamiento.
- Permiten recuperar cualquier trabajo grabado anteriormente para utilizarlo de nuevo, ya sea para imprimirlo de una vez más como para modificarlo y obtener un nuevo documento.
- Capacidad de utilizar varios documentos a la vez, y por lo tanto de transferir texto de unos a otros.
- Posibilidad de incorporar todo tipo de recursos tipográficos que te permitirán obtener unos documentos elegantes y vistosos.
- Oportunidad de incluir gráficos, dibujos y esquemas explicativos acerca del tema sobre el cual trate el documento.
- Acceso a herramientas de corrección ortográfica y de ayuda a la redacción de textos, como por ejemplo la obtención de sinónimos o de clasificación.

Los primeros teclados solían ser un terminal de ordenador que se comunicaba por puerto serie con el ordenador. La llegada del ordenador trae una inmensa variedad de teclados, tecnologías y calidades aunque la mayoría de equipos incorporan la placa madre bajo el teclado, y es la CPU o un circuito auxiliar el encargado de leerlo. Son casos contados los que recurren o soportan comunicación serie.

Microsoft, además de hacerse un hueco en la gama de calidad alta y de presentar avances ergonómicos como el Microsoft Natural Keyboard, añade tres nuevas teclas tras del lanzamiento de Windows 95. A la vez se generalizan los teclados multimedia que añaden teclas para controlar en la PC el volumen, el lector de CD-ROM o el navegador, incorporan en el teclado altavoces, calculadora, almohadilla sensible al tacto o bola trazadora.

2.1. TIPOLOGÍA DE TECLADOS

Los teclados actuales se diferencian por distribución, formato, mecanismo, conectividad y finalidad. Pueden ser de membrana, tijera, mecánicos, capacitivos, virtuales o adaptados; completos, compactos, ergonómicos o numéricos independientes; y conectarse por cable o radiofrecuencia.

Según su forma física

Teclado ergonómico



https://es.wikipedia.org/wiki/Archivo:Apple_Adjustable_Keyboard.jpg

Diseñados para dar una mayor comodidad para el usuario, ayudándole a tener una posición más relajada de los brazos.

Teclado multimedia

Añade teclas especiales que llaman a algunos programas en el computador, a modo de acceso directo, como pueden ser el programa de correo electrónico, la calculadora, el reproductor multimedia, etc.

Teclado flexible

Estos teclados son de plástico suave o silicona que se puede doblar sobre sí mismo. Durante su uso, estos teclados pueden adaptarse a superficies irregulares, y son más resistentes a los líquidos que los teclados estándar. Estos también pueden ser conectados a dispositivos portátiles y teléfonos inteligentes. Algunos modelos pueden ser completamente sumergidos en agua, por lo que hospitales y laboratorios los usan, ya que pueden ser desinfectados.

Teclado en pantalla

También llamados teclados virtuales, que son teclados representados en la pantalla, que se utilizan con el ratón o con un dispositivo especial (podría ser un joystick). Estos teclados los utilizan personas con discapacidades que les impiden utilizar adecuadamente un teclado físico.

Teclados de proyección

Existen teclados de proyección, de igual tamaño que un teclado estándar pero que utilizan láser. Se pueden conectar por USB, Bluetooth o Wi-Fi.

Según la tecnología de sus teclas

- Teclados de cúpula de goma.
- Teclados de membrana.
- Teclados capacitativos.

- Teclados de contacto metálico
- Teclados mecánicos.

Según el puerto de conexión

- Teclado con conector Paralelo: Obsoleto.
- Teclado con conector DIN o PS/2: El conector DIN fue usado poco, y fue remplazado rápidamente, más que nada por su tamaño. Se caracterizan por ser redondos y contener varios pines en su interior.

Teclado con conector USB: Es con la aparición de la Apple iMac, que trae tanto teclado como ratón USB de serie cuando se estandariza el soporte de este tipo de teclado. Tiene la ventaja de hacerlo independiente del hardware al que se conecta.

3. TECLADO ESTÁNDAR Y TECLADO EXTENDIDO

El teclado extendido de PC integra bloque alfanumérico, teclas de función, edición y navegación, control y, cuando el formato lo permite, bloque numérico. Los portátiles y formatos compactos combinan funciones mediante la tecla Fn, por lo que la disposición exacta depende del fabricante y del sistema.

1. Bloque de funciones: va desde la tecla F1 a F12, en tres bloques de cuatro: de F1 a F4, de F5 a F8 y de F9 a F12. Funcionan de acuerdo al programa que esté abierto. Por ejemplo, en muchos programas al presionar la tecla F1 se accede a la ayuda asociada a ese programa.

2. Bloque alfanumérico: está ubicado en la parte inferior del bloque de funciones, contiene los números arábigos del 1 al 0 y el alfabeto organizado como en una máquina de escribir, además de algunas teclas especiales.

3. Bloque especial: está ubicado a la derecha del bloque alfanumérico, contiene algunas teclas especiales como ImprPant, Bloq de desplazamiento, pausa, inicio, fin, insertar, suprimir, RePág, AvPág, y las flechas direccionales que permiten mover el punto de inserción en las cuatro direcciones.

4. Bloque numérico: está ubicado a la derecha del bloque especial, se activa al presionar la tecla Bloq Num, contiene los números arábigos organizados como en una calculadora con el fin de facilitar la digitación de cifras. Además, contiene los signos de las cuatro operaciones básicas: suma +, resta –, multiplicación * y división /; también contiene una tecla de Intro o Enter.

La definición del teclado estándar: Inspirado en el teclado de las máquinas de escribir, que utiliza una disposición de botones o teclas, para que actúen como palancas mecánicas o interruptores electrónicos que envían información al ordenador. El teclado tiene entre 99 y 108 teclas aproximadamente, y está dividido en distintos bloques
La definición del teclado extendido: El teclado extendido es un teclado de ordenador de 101/102 teclas lanzado por IBM en su modelo PC/AT. Este diseño se ha mantenido como teclado estándar de la línea PS/2, y se ha convertido en la norma de producción de la mayoría de los teclados de los equipos compatibles con IBM.

El teclado extendido difiere de sus predecesores por tener doce teclas de función en la parte superior, en lugar de diez a la izquierda. Tiene además teclas CONTROL y ALT adicionales y un conjunto de teclas para el movimiento del cursor y para edición entre la parte principal del teclado y el teclado numérico.
Otras diferencias incluyen cambios en la posición de determinadas teclas, como ESCAPE y CONTROL, y modificaciones en las combinaciones de teclas, como PAUSA e IMPRIMIR PANTALLA. El teclado extendido y su homónimo de Apple son similares en configuración y diseño.
En los teclados extendidos, las teclas de direcciones están duplicadas en la parte numérica del teclado (teclado numérico). Si Num Lock está desactivado, esas teclas pueden usarse como teclas de direcciones, pero si está activo, esas teclas se utilizan como números.

4. TECLADO QWERTY

QWERTY denomina la distribución identificada por las primeras letras de la fila superior. En España se emplea la variante ISO española, con ñ y signos propios. Existen otras distribuciones —AZERTY, QWERTZ, Dvorak o Colemak—, pero la técnica de digitación debe adaptarse a la configuración realmente seleccionada.
La distribución QWERTY se diseñó con el propósito de lograr que las personas escribieran más rápido distribuyendo las letras de tal forma que se puedan usar las dos manos para escribir la mayoría de las palabras. Otro de los objetivos principales era separar las letras más usadas de la zona central del teclado, para evitar que se atascaran las máquinas de escribir de primera generación, y aunque hoy día no es necesario, se sigue utilizando mayormente esta distribución en las máquinas de escribir y los teclados de los ordenadores.



En este teclado, según la técnica de mecanografía más difundida, en posición de reposo, cuatro dedos de cada mano se colocan sobre la fila central de teclas. Para poder encontrar esta posición sin tener que mirar el teclado, las teclas correspondientes a los dedos índice de cada mano (F y J) suelen tener algún rasgo distintivo al tacto.
Esta disposición de teclado se llevó a las computadoras para desplazar más fácilmente a las máquinas de escribir en las oficinas. De esta forma, las personas encargadas de 'mecanografiar' documentos seguían sabiendo manejar los nuevos teclados informáticos.
El teclado QWERTY tiene versiones para diferentes lenguas. Hay países, como Alemania, que intercambian la tecla "Y" por la tecla "Z", con lo que se convierte en teclado QWERTZ. En Francia y Bélgica hay más cambios y las primeras 6 teclas alfabéticas tienen la secuencia AZERTY. En la disposición española e hispanoamericana se incluye la letra "Ñ" justo a la derecha de la "L". En Japón, usa caracteres kana, impresos a un lado de los caracteres latinos y números, pero algunos caracteres especiales fueron movidos respecto al teclado inglés.

Para el idioma español las principales variantes son:

- El teclado QWERTY para España.
- Su versión latinoamericana.

Ambas se basaban en cambios en la disposición según las teclas más frecuentemente usadas en cada idioma. A los teclados en versión para español además de la Ñ, se les añadieron los caracteres de acento agudo (´), grave (`), la diéresis (¨) y circunflejo (^), y exclusivamente en la distribución española la ce cedilla (Ç) aunque estos caracteres son de mayor uso en francés, portugués o en catalán.

La distribución de teclado QWERTY ha recibido muchas críticas por su escasa ergonomía. Se han sugerido distintas alternativas como: Colemak, Carpalx, o Workman, indicando ventajas tales como mayores velocidades de tecleado o disminución de esfuerzo. La alternativa más famosa es el Teclado Simplificado Dvorak.

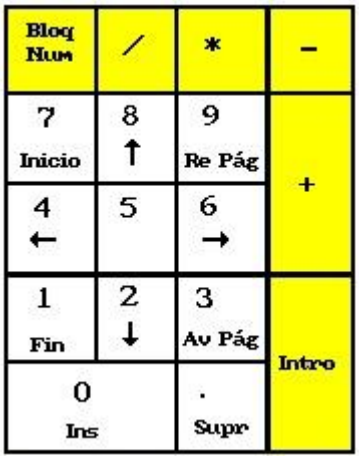
Las computadoras modernas permiten utilizar las distribuciones de teclado de varios idiomas distintos en un teclado que físicamente corresponde a un solo idioma. En sistemas operativos Windows, como también en Mac OS o en Linux por ejemplo, pueden instalarse distribuciones adicionales desde el Panel de Control o de Herramientas de configuración o Personalización.

Existen programas que hacen muy fácil la tarea de crear nuevas distribuciones, ya para satisfacer las necesidades particulares de un usuario, ya para resolver problemas que afectan a todo un grupo lingüístico. Estas distribuciones pueden ser modificaciones a otras previamente existentes (como el teclado latinoamericano extendido o el gaélico), o pueden ser enteramente nuevas (como la distribución para el Alfabeto Fonético Internacional).

Algunas lenguas incluyen caracteres adicionales al teclado inglés, como los caracteres acentuados. Teclear los caracteres acentuados resulta más sencillo usando las teclas inertes. Cuando se utiliza una de estas teclas, si se presiona la tecla correspondiente al acento deseado nada ocurre en la pantalla, por lo que, a continuación, se debe presionar la tecla del carácter a acentuar. Esta combinación de teclas requiere que se teclee una secuencia aceptable. Por ejemplo, si se presiona la tecla inerte del acento (ej. ´) seguido de la letra A, obtendrá una "a" acentuada (á). Sin embargo, si se presiona una tecla inerte y a continuación la tecla T, no aparecerá nada en la pantalla o aparecerán los dos caracteres por separado (´t), a menos que la fuente particular para su idioma incluya la "t" acentuada.

5. TECLADO NUMÉRICO

El teclado numérico agiliza la introducción de cifras y operaciones. Num Bloq alterna funciones en muchos equipos, aunque su comportamiento depende del sistema y de la configuración. En contabilidad conviene practicar decimales, fechas y signos sin perder precisión ni mirar constantemente las teclas.



En la zona derecha del teclado aparece un pequeño teclado aparece un pequeño teclado numérico independiente al resto, el cual se ha diseñado para facilitar la introducción de números.

El teclado numérico consta de 17 teclas que representan los números digitales y los signos de las operaciones aritméticas básicas y las teclas de edición, además de las teclas direccionales y la tecla Intro.

En la parte superior izquierda de este grupo de teclas se encuentra el Bloq Num. Para poder introducir los datos numéricos esta tecla debe estar activa. Para activarla hay que pulsar la tecla de Bloq Num y el indicador luminoso (Num lock), se encenderá. En caso de no activar esta tecla, las teclas que corresponden a este teclado actuarían con las segundas funciones de que disponen: inicio, fin, entre otras.

La tecla situada en el ángulo inferior derecho del teclado numérico recibe el nombre de Return, Enter o Intro, siendo su misión la de indicar a la computadora que procese la instrucción o mandato que se acaba de teclear.

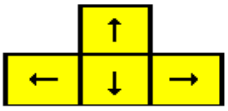
Las teclas de /,*,-,+ son las empleadas en las operaciones matemáticas división, multiplicación, resta y suma (también las podemos encontrar en el teclado alfanumérico).

Teclado de edición





El **teclado de edición** está casi específicamente diseñado para el procesador de textos. Será de gran ayuda para moverse por el documento de manera rápida sin necesidad de ratón.



Teclas de comando

Las teclas de comando suelen ser de color gris y tienen como función la de activar determinadas órdenes o instrucciones propias del programa que se esté utilizando, generalmente en unión a otras teclas. También, se incluyen las teclas a utilizar cuando queramos escribir la segunda o tercera función que aparece en las teclas de escritura doble o simple.

Estas teclas de comando son:

Mayúsculas (Shift): Al pulsar esta tecla junto con una tecla se obtiene la misma, pero en mayúsculas. Si se pulsa junto con una de doble función o triple se obtiene la correspondiente de la parte superior.

Bloqueo de mayúsculas (Caps. Lock): La tecla Bloq Mayúsculas sirve para escribir en mayúsculas permanentemente, sin afectar a las teclas de doble o triple función. A diferencia de la anterior, ésta se activa una sola vez y tiene efecto hasta que se desactiva.

En la parte superior derecha del teclado existe un indicador luminoso que, al estar encendido, señala que se encuentra activado el Bloqueo Mayúsculas.

Retroceso ß (Back Space): Esta tecla está situada en el ángulo superior derecho del bloque alfanumérico. Su función es la de borrar de derecha a izquierda, carácter por carácter. Si se mantiene presionada esta tecla de forma constante se irá borrando la frase escrita, hasta que deje de presionarla.

Tabulación F (Tab):.Esta tecla desplaza la posición del cursor hacia la derecha un número de espacios determinados previamente en el programa.

Escape (Esc): Es de las teclas más usadas. Su función y uso depende del programa que se utiliza, pero, normalmente permite volver hacia atrás antes de ejecutar una orden. Se emplea para anular la acción del último mandato o función que se esté ejecutando.

Retorno (Enter): Return o Intro. Tiene dos funciones primordiales: primero, indica a la computadora que acepte una orden concreta que se ha teclado y, en segundo lugar, en un procesador de textos actúa como un retorno de carro manual, es decir, baja a la siguiente línea para poder seguir escribiendo.

Control (Ctrl): Esta tecla no produce por sí misma ningún efecto. Es en combinación de otras cuando se obtiene un resultado de significado distinto al de la tecla pulsada. Para activar una combinación de Ctrl, hay que pulsar esta tecla a la vez que se pulsa otra. Luego, se sueltan las dos teclas y se obtiene el resultado. En la mayoría de los casos, al pulsar esta tecla seguida de una letra, en pantalla se visualiza con un acento circunflejo (^) delante de la letra (por ejemplo ^A, ^B, ^C,..). En otros casos, permite anular un proceso (por ejemplo, Ctrl+Pausa lo que hace es interrumpir cualquier orden o mandato).

Alternativa Gráfica: ALT GR, esta tecla está situada inmediatamente a la derecha de la barra espaciadora. Sirve para activar la tercera función de todas aquellas teclas que tiene tres caracteres. Por ejemplo, la tecla situada encima del tabulador y la tecla Q, puede generar tres caracteres: 1, !, y.
En esta tecla el primer carácter se genera sencillamente pulsando la tecla, el segundo carácter se obtiene pulsando la mayúscula y dicha tecla y, por último, la tercera función se obtiene presionando conjuntamente Alt Gr y dicha tecla.

Alt: La tecla Alt es similar a la de Ctrl, pues sólo tiene efecto si se utiliza con otras teclas. Se encuentra ubicada a la izquierda de la barra espaciadora. Utilizando esta tecla se pueden generar cualquiera de los 256 caracteres del código ASCII.
Para generar cualquiera de estos caracteres primero debe pulsar la tecla Alt y dejándola pulsada presionar el número correspondiente a dicho código, por último, soltar la tecla Alt y aparecerá en pantalla el código ASCII deseado.
Actualmente, La tecla Alt permite activar numerosos atajos de teclado y, en determinados sistemas, introducir caracteres especiales mediante combinaciones numéricas configuradas por el sistema operativo.

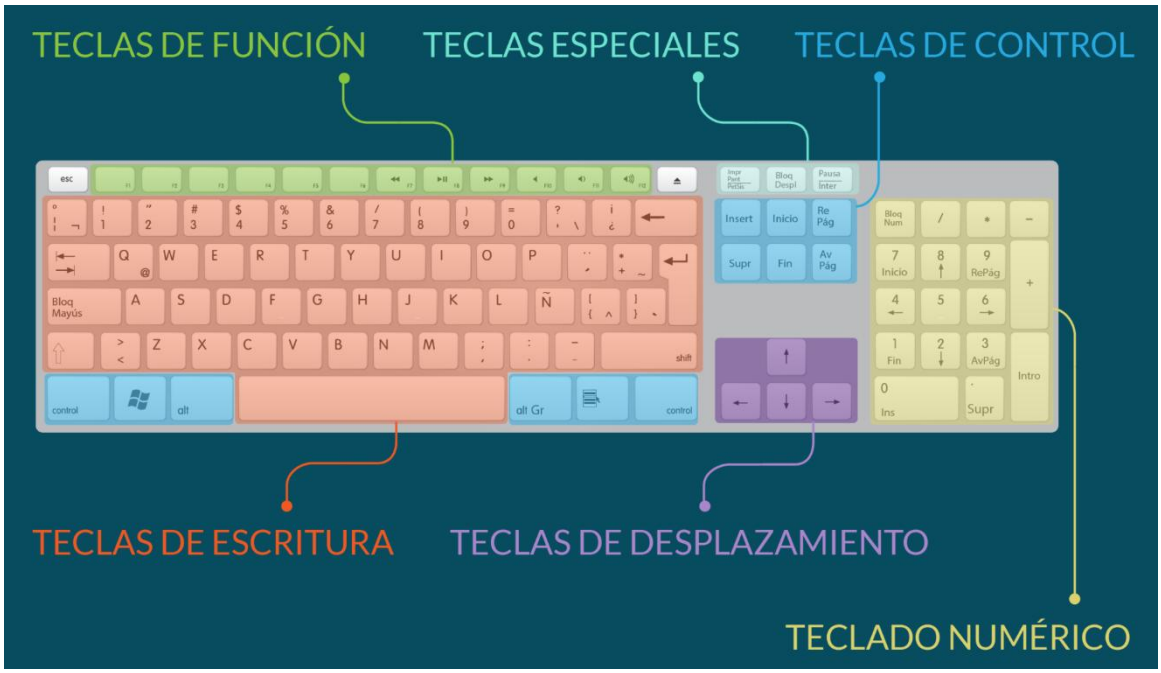
Imprimir Pantalla (PrtScr): La tecla Impr Pant permite capturar el contenido mostrado en pantalla. Su funcionamiento concreto depende del sistema operativo y de la configuración del equipo. Hace, lo que se llama, un volcado de pantalla en la impresora.

Barra espaciadora: Es la más grande del teclado y su misión es la misma que en cualquier máquina de escribir, es decir, genera espacios en blanco (ya sea para separar caracteres o incluso para borrarlos).

6. TECLAS DE FUNCIÓN

Las teclas de función F1 a F12 ejecutan acciones definidas por el sistema o la aplicación; en portátiles suelen compartir controles de brillo, sonido o conectividad mediante Fn. No existe un significado universal, por lo que deben aprenderse en contexto y verificarse antes de automatizar una tarea.
La función de cada una de estas teclas está determinada por el sistema operativo o la aplicación que se

esté ejecutando; esto significa que reaccionarán de manera distintas dependiendo el contexto en donde se presionan.



7. TECLAS DE MOVIMIENTO DEL CURSOR

Las teclas de navegación —flechas, Inicio, Fin, Re Pág y Av Pág— desplazan el punto de inserción o la vista. Combinadas con Mayús, Ctrl, Alt o sus equivalentes permiten seleccionar, saltar por unidades y operar sin ratón, mejorando eficiencia y accesibilidad.

Las flechas de dirección normalmente están situadas en la parte inferior del teclado al lado del teclado numérico, normalmente colocadas en una distribución de T invertida pero también se pueden encontrar colocadas formando un diamante. Las flechas de dirección se usan normalmente para moverse por documentos y para la operatoria en muchos juegos. Antes de que se extendiese el uso del ratón de ordenador, las teclas de dirección eran la principal forma de mover el cursor en la pantalla.
El movimiento podría ser carácter a carácter o de forma rápida, manteniendo presionada la tecla que apunta en la dirección que se desee.
RatónKeys es una funcionalidad que tienen algunos programas que permite controlar un cursor de ratón con las teclas de dirección. El uso de las teclas de dirección en los juegos ha pasado de moda desde finales de los 80 y principios de los 90 cuando los joysticks fueron una necesidad y fueron usados en su lugar.
Originalmente, antes de la popularización del ratón, las teclas de direcciones eran el método principal para mover el cursor en la pantalla.

El uso de las teclas de direcciones para juegos comenzó a popularizarse a finales de los 80 y principios de los 90. De hecho, es muchos juegos era posible usar las teclas W A S D como un segundo conjunto de teclas de dirección para comodidad, para un segundo jugador, etc. Alternativas a esa distribución son E S D F, D C A S, I J K L, I J K M, entre otras.
La distribución invertida fue popularizada por el teclado LK201 de Digital Equipment Corporation en 1982.
Algunos ordenadores de 8 bits de Commodore usaban dos teclas en vez de cuatro, seleccionando la dirección usando la tecla shift.
El Apple Mac original no tenía teclas de dirección.

El Apple Macintosh original no tenía teclas de dirección por la insistencia de Steve Jobs, que pensaba que la gente debía usar el ratón en su lugar. Las teclas de dirección fueron incluidas después en los teclados de Apple. Los primeros modelos con teclas de dirección, pero sin sección intermedia (Home, End, etc.) las colocaban en una línea debajo de la tecla Shift derecha, versiones posteriores tenían el orden normal de T invertida, o en el medio del teclado numérico o como teclas de media altura en la parte inferior derecha del teclado principal.

El teclado de edición consta de 13 teclas y cada una con determinada función para el movimiento del cursor, agregar o eliminar caracteres, pausa y activación de impresora, entre otras.
Estas teclas se encuentran ubicadas entre el teclado alfanumérico y el numérico y éstas son:
Flechas de direcciones: Estas teclas mueven el cursor según la dirección que muestran:
Arriba, abajo, izquierda y derecha.

Insertar y borrar: Estas teclas se denominan Ins y Supr o Del, respectivamente. La primera de ellas se activa pulsándola, permitiendo añadir uno o más caracteres dentro de una palabra o línea y desplaza el resto de los caracteres automáticamente hacia la derecha un espacio.
Esta misma tecla puede trabajar también, en modo de sustitución, es decir, nos permite escribir encima de otros caracteres. La tecla de Supr sirve para borrar un carácter y si se mantiene pulsada, borra todos aquellos caracteres que se encuentran a la derecha del cursor. Además, en combinación con otras teclas pude dar como resultado otra función distinta, por ejemplo:
Ctrl+Alt+Supr permite desactivar o reinicializar la computadora desde el teclado. En los sistemas Windows actuales, Ctrl+Alt+Supr permite acceder a opciones de seguridad como bloqueo del equipo, cambio de usuario, cierre de sesión o acceso al Administrador de tareas.

8. DESARROLLO DE AGILIDAD EN EL POSICIONAMIENTO POR FILAS: FILA DOMINANTE, FILA BASE O NORMAL, FILA INFERIOR Y SUPERIOR

La mecanografía es el arte de <<escribir correctamente a máquina>>. Más específicamente, es el arte de escribir correctamente, a una velocidad adecuada y con una cantidad o un porcentaje de errores minino sin necesidad de fijar la vista en el teclado. Con una formación y práctica relativamente breves, se puede recordar la posición de cada tecla y saber sobre que tecla tenemos posado cada dedo en un momento dado sin necesidad de fijarse en ella, recurriendo solamente a nuestra memoria táctil.

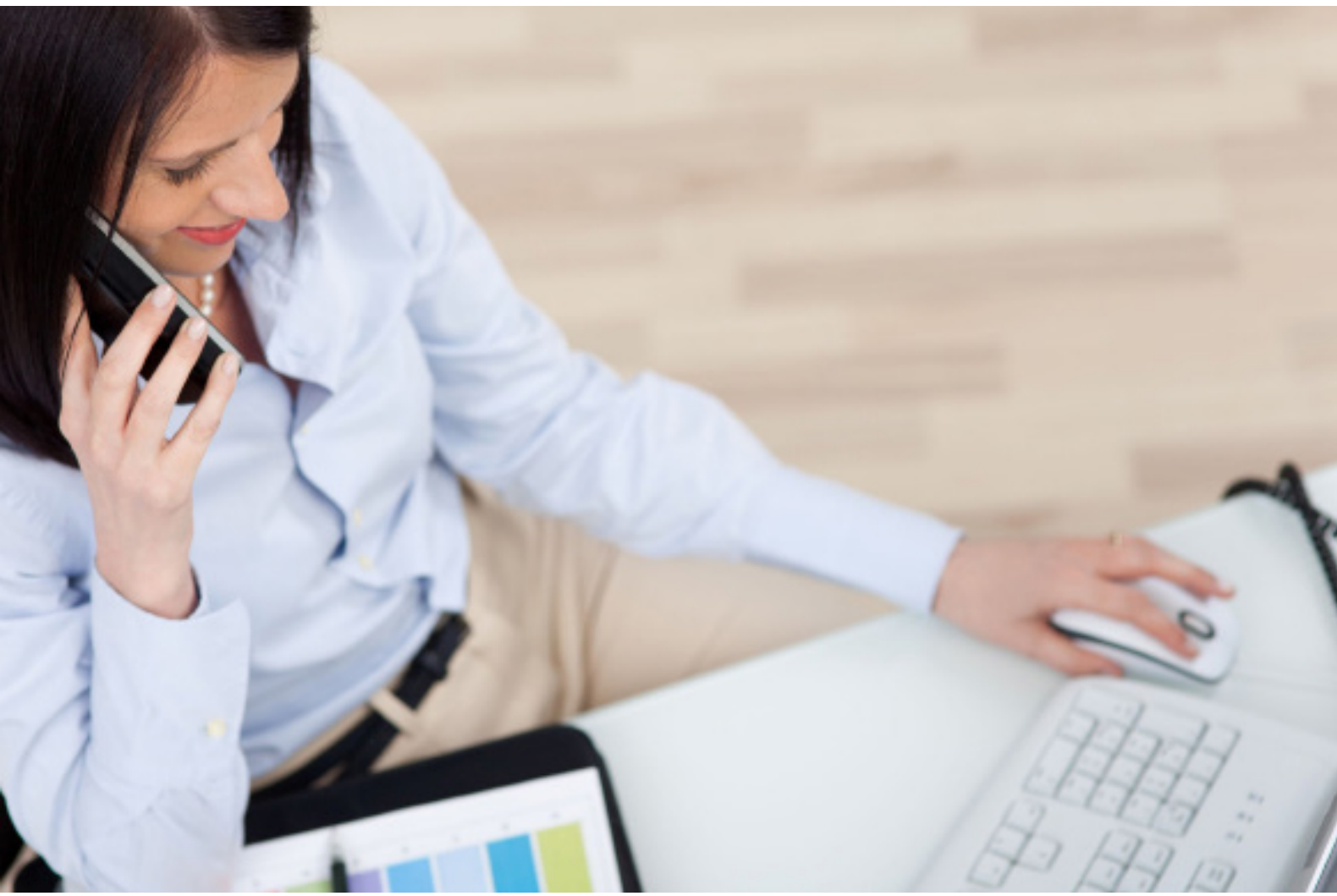
Una persona que escriba correctamente puede escribir una media de 60 palabras por minuto; una persona experimentada puede llegar a escribir a 80 o 90 palabras por minuto, y existen casos documentados de velocidades considerablemente mayores. Pero es importante tener en cuenta que la práctica correcta de la mecanografía no requiere solo de velocidad; también son de suma importancia aspectos como la corrección del texto escrito (escribir rápido con muchos errores nos obligará a perder tiempo pulsando la tecla Retroceso para corregirlos) y el correcto posicionamiento de manos, dedos, muñecas y brazos para que el trabajo de mecanografía sea relajado y no nos produzca tensiones ni lesiones musculares.

Aprender a escribir correctamente con un teclado no requiere un gran estudio teórico; es preciso simplemente colocar los dedos correctamente en el teclado y pulsar cada una de las teclas con el dedo de la mano que le corresponde. Requiere, por lo contrario, mucha práctica, primero con ejercicios sencillos –y quizás un tanto tediosos- en los que de lo que se trata es de memorizar las teclas de las diversas filas y aprender con qué dedo debemos pulsarlas y luego con ejercicios <<reales>> de palabras, frases y textos de mayor o menor longitud. Es muy posible que, con nuestra práctica previa con los ordenadores, hayamos adquirido una velocidad considerable, pero con una posición de los dedos inadecuada. En el aprendizaje mecanográfico quizá encontremos que, al principio, con los dedos colocados en sus posiciones correctas vamos más despacio. No hay que inquietarse por ello: con algo de práctica pronto veremos las ventajas (mayor velocidad y menos cansancio muscular) del nuevo método.

Temario de oposiciones

PROCESOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA III

Mª José Olmedilla Salas



educàlia editorial

TEMARIO DE OPOSICIONES DE

PROCESOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA III

Mª José Olmedilla Salas

educàlia editorial

Edición Revisada, 2026
Autora: Mª José Olmedilla Salas
Edita: Educàlia Editorial S.L.
ISBN: 978-84-947079-9-5
Déposito legal: V-1524-2017
Printed in Spain/Impreso en España.

Todos los derechos reservados. No está permitida la reimpresión de ninguna parte de este libro, ni de imágenes ni de texto, ni tampoco su reproducción, ni utilización, en cualquier forma o por cualquier medio, bien sea electrónico, mecánico o de otro modo, tanto conocida como los que puedan inventarse, incluyendo el fotocopiado o grabación, ni está permitido almacenarlo en un sistema de información y recuperación, sin el permiso anticipado y por escrito del editor.

Alguna de las imágenes que incluye este libro son reproducciones que se han realizado acogiéndose al derecho de cita que aparece en el artículo 32 de la Ley 22/18987, del 11 de noviembre, de la Propiedad intelectual. Educàlia Editorial agradece a todas las instituciones, tanto públicas como privadas, citadas en estas páginas, su colaboración y pide disculpas por la posible omisión involuntaria de algunas de ellas.

Educàlia Editorial
Avda de les Jacarandes 2 loft 327 46100 Burjassot-València
Tel. 960 624 309 - 963 768 542 - 610 900 111
Email: educaliaeditorial@e-ducalia.com

www.e-ducalia.com

ÍNDICE

40. Procedimiento administrativo. Principios. Fases del procedimiento. Quejas y reclamaciones. Recursos: clases. Procedimiento contencioso administrativo. Participación del ciudadano en la administración. Oficinas de información y atención al ciudadano.
41. Organización de la documentación en la Administración pública. Fondos documentales. Descripción. Clasificación. Ordenación y Archivo. Tipos de soportes.
42. La informática: Evolución histórica. Funciones y fases de un proceso de datos. Proceso electrónico de d tos. Representación interna de datos. Sistemas de codificación de caracteres. Archivos y registros.
43. Sistemas informáticos: Estructura y funciones. Elementos de "hardware". Elementos de "software".
44. Sistemas informáticos: Estructura lógica de la información. Representación interna de datos. Almacenamiento externo.
45. Sistemas Operativos: Tipos. Características. Funciones. Estructura y componentes. Instalación.
46. Sistemas Operativos: Interfaces de usuario. Utilidades para la gestión de discos y equipos periféricos. Instalación. Gestión de programas y archivos. Gestión de impresión.
47. Explotación y administración de sistemas operativos monousuario y multiusuario. Protección de la información. Utilidades.
48. Redes de ordenadores: Componentes. Arquitecturas de red. Medios de transmisión. Tipos de redes.
49. Características de los sistemas operativos de red. Servidores dedicados y no dedicados. Interconexión de redes. Gestión de recursos. Comparativa entre los distintos tipos de redes locales.
50. Teleproceso y redes informáticas. Objetivos y prestaciones. El canal de transmisión. El Módem. Redes de transmisión de datos.
51. Procesadores de texto: Diseño de documentos. Funciones de edición. Procedimientos de trabajo con varios textos. Inserción de gráficos. Índices y sumarios. Macros.
52. Procesadores de texto: Gestión de archivos. Procedimientos de protección de archivos. Control de impresión. Configuración de la impresora. Importación/exportación de datos.
53. Hojas de cálculo: Estructura y funciones. Diseño y formato de las hojas. Funciones y fórmulas. Referencia a otras celdas. Macros.
54. Hojas de cálculo: Gráficos. Tipos de gráficos. Gestión de archivos. Impresión. Importación/exportación de datos.
55. Bases de datos: Tipos, estructuras y operaciones. Sistemas de gestión de bases de datos: Funciones y tipos.
56. Bases de datos relacionales: Diseño. Estructura. Operaciones. Lenguaje SQL. Diseño de programas. Importación/exportación de datos.
57. Estructura y funciones de programas gráficos y de autoedición. Tipos de gráficos. Procedimientos de diseño y presentación. Integración de gráficos en documentos.
58. Paquetes integrados: Objetivos y funciones. Modularidad. Procedimientos de importación/exportación de datos.
59. Utilización compartida de recursos, ficheros y datos entre aplicaciones informáticas. Diseño del sistema informático para su aplicación en la gestión de una empresa.
60. Análisis de la reglamentación reguladora de la utilización de los medios de transporte. Requisitos administrativos necesarios para el transporte de mercancías peligrosas. Obtención de permisos.
61. Análisis de la normativa reguladora de la contratación de cargas en las distintas modalidades de transporte. Tributos, tipos impositivos, sistemas de tarifas y facturación en las operaciones de transporte. El seguro en los distintos medios de transporte. Los costes de explotación en una empresa de transporte.

TEMA 40

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO. PRINCIPIOS. FASES DEL PROCEDIMIENTO. QUEJAS Y RECLAMACIONES. RECURSOS: CLASES. PROCEDIMIENTO CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVO. PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN LA ADMINISTRACIÓN. OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN 3
2. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO 3
3. PRINCIPIOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO 4
3.1. Legalidad, seguridad jurídica y buena administración 4
3.2. Contradicción, igualdad e imparcialidad 5
3.3. Impulso de oficio, celeridad y economía procedimental 5
3.4. Simplificación, proporcionalidad y menor carga administrativa 5
3.5. Transparencia, participación y protección de datos 6
3.6. Gratuidad, accesibilidad y asistencia 6
4. FASES DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO 6
4.1. Iniciación 6
4.1.1. Iniciación de oficio 6
4.1.2. Iniciación a solicitud del interesado 7
4.1.3. Medidas provisionales 7
4.2. Ordenación 7
4.3. Instrucción 8
4.3.1. Alegaciones y prueba 8
4.3.2. Informes 8
4.3.3. Audiencia e información pública 9
4.4. Terminación 9
4.4.1. Resolución y deber de resolver 9
4.4.2. Silencio administrativo 9
4.4.3. Desistimiento, renuncia y caducidad 10
4.4.4. Tramitación simplificada y ejecución 10
5. QUEJAS Y SUGERENCIAS 10
5.1. Presentación y tramitación 10
5.2. Valor organizativo 11

6. RECURSOS ADMINISTRATIVOS 11
6.1. Actos recurribles y no recurribles 11
6.2. Reglas comunes 11
7. CLASES DE RECURSOS 12
7.1. Recurso de alzada 12
7.2. Recurso potestativo de reposición 12
7.3. Recurso extraordinario de revisión 12
8. PROCEDIMIENTO CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVO 12
8.1. Partes, representación y pretensiones 13
8.2. Plazos y procedimiento ordinario 13
8.3. Procedimiento abreviado y procedimientos especiales 13
9. PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN LA ADMINISTRACIÓN 14
9.1. Derechos de las personas y de los interesados 14
9.2. Participación en la elaboración normativa 14
10. OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA 14
11. CONCLUSIÓN 15
12. NORMATIVA 16
13. BIBLIOGRAFÍA 16
14. WEBGRAFÍA 16

1. INTRODUCCIÓN

La actividad administrativa se exterioriza mediante actos, disposiciones, contratos y actuaciones materiales que inciden en la esfera jurídica de las personas. En un Estado social y democrático de Derecho, la Administración no puede formar su voluntad de manera arbitraria: ha de actuar con sometimiento pleno a la ley y al Derecho, servir con objetividad los intereses generales y respetar un cauce previamente establecido. Ese cauce es el procedimiento administrativo, institución que combina una dimensión garantista para la ciudadanía con una función de ordenación, racionalidad y eficacia de la decisión pública.

La Constitución Española contiene su fundamento inmediato. El artículo 9.3 garantiza, entre otros, los principios de legalidad, seguridad jurídica e interdicción de la arbitrariedad; el artículo 23 reconoce la participación en los asuntos públicos; el artículo 24 proyecta exigencias de tutela e indefensión que resultan especialmente intensas en los procedimientos sancionadores; el artículo 103.1 dispone que la Administración actúa con sometimiento pleno a la ley y al Derecho; y el artículo 105 remite a la ley la audiencia de la ciudadanía, el acceso a archivos y registros y el procedimiento de producción de los actos administrativos. El artículo 149.1.18.ª reserva al Estado las bases del régimen jurídico de las Administraciones Públicas y el procedimiento administrativo común, sin perjuicio de las especialidades derivadas de la organización propia de las comunidades autónomas.

El régimen vigente descansa, principalmente, en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPACAP), y en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (LRJSP). La primera regula las relaciones «ad extra», los derechos de las personas, la validez y eficacia de los actos, las fases del procedimiento, la revisión y los recursos. La segunda contiene las bases de la organización y funcionamiento «ad intra», los órganos administrativos, la potestad sancionadora, la responsabilidad patrimonial y las relaciones interadministrativas. Ambas deben aplicarse junto con el Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, que desarrolla la actuación y el funcionamiento del sector público por medios electrónicos.

Este marco sustituyó definitivamente a la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, y a la Ley 11/2007, de 22 de junio, ambas derogadas. Por ello, no resulta jurídicamente correcto presentarlas como base vigente del tema, aunque conserven valor histórico y doctrinal. La regulación actual parte de una Administración digital por diseño, pero exige que la transformación tecnológica sea compatible con la asistencia, la accesibilidad, la protección de datos, la neutralidad tecnológica y la igualdad de quienes no están obligados a relacionarse electrónicamente.

Pueden intervenir en el procedimiento quienes tengan capacidad de obrar conforme al artículo 3 LPACAP: las personas que la posean según las normas civiles; los menores para el ejercicio y defensa de derechos e intereses cuya actuación permita el ordenamiento sin asistencia de quien ejerza la patria potestad, tutela o curatela, salvo los menores incapacitados cuando la extensión de la incapacitación afecte a esos derechos; y, cuando la ley lo declare expresamente, los grupos de afectados, uniones y entidades sin personalidad jurídica y patrimonios independientes o autónomos.

Son interesados, conforme al artículo 4 LPACAP, quienes promuevan el procedimiento como titulares de derechos o intereses legítimos individuales o colectivos; quienes, sin iniciarlo, tengan derechos que puedan resultar afectados; y quienes posean intereses legítimos susceptibles de verse afectados y se personen antes de que recaiga resolución definitiva. Las asociaciones y organizaciones representativas de intereses económicos y sociales son titulares de intereses legítimos colectivos en los términos reconocidos por la ley. La condición de interesado es esencial porque determina el derecho de acceso al expediente, de alegación, prueba, audiencia, notificación y recurso.

2. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

El procedimiento administrativo puede definirse como la sucesión ordenada de actuaciones y trámites legalmente previstos mediante los cuales una Administración forma, expresa y ejecuta su voluntad. No es un acto único ni una simple formalidad: integra actos de iniciación, ordenación, instrucción y terminación, realizados por la Administración y por los interesados, que conservan su función propia pero se orientan hacia una resolución final. Los defectos de un trámite pueden proyectarse sobre la validez del acto definitivo y, en determinados casos, los actos de trámite cualificados son impugnables de forma autónoma.

Su finalidad institucional es doble. En primer lugar, garantiza los derechos e intereses legítimos de las personas, al permitirles conocer la actuación administrativa, formular alegaciones, proponer prueba y ser oídas antes de una decisión desfavorable. En segundo lugar, protege el interés general, porque obliga a la Administración a reunir información suficiente, ponderar los intereses concurrentes, motivar su decisión y evitar actuaciones irreflexivas o arbitrarias. Procedimiento y eficacia no se contraponen: una decisión jurídicamente correcta, comprensible y adoptada en plazo es también una decisión administrativa de mayor calidad.

La LPACAP tiene carácter común y básico, con las excepciones y especialidades previstas en su disposición adicional primera. Las actuaciones y procedimientos tributarios y aduaneros, los de gestión e impugnación en materia de Seguridad Social y desempleo, determinados procedimientos sancionadores sectoriales y las actuaciones en materia de extranjería y asilo se rigen prioritariamente por su normativa específica y, supletoriamente, por la LPACAP. Además, solo mediante ley pueden incluirse trámites adicionales o distintos de los previstos en la norma común; reglamentariamente pueden establecerse especialidades relativas a órganos competentes, plazos, formas de iniciación y terminación, publicación e informes.

Según su finalidad, pueden distinguirse procedimientos declarativos, destinados a producir una decisión jurídica; ejecutivos, orientados a hacer efectiva una decisión previa; y de gestión, de naturaleza preparatoria, técnica o interna. Según su relación con una potestad, cabe diferenciar procedimientos de primer grado, en los que esta se ejerce inicialmente, y de segundo grado, que revisan una actuación anterior. También existen procedimientos lineales, triangulares o arbitrales, selectivos o de concurrencia competitiva, sancionadores, de responsabilidad patrimonial, expropiatorios, subvencionables y contractuales, cada uno con las especialidades que establezca su legislación sectorial.

Por el modo de tramitación, el procedimiento puede ser ordinario o simplificado. La tramitación de urgencia del artículo 33 LPACAP reduce a la mitad los plazos del procedimiento ordinario, salvo los relativos a la presentación de solicitudes y recursos, cuando razones de interés público lo aconsejen. La tramitación simplificada del artículo 96 se utiliza por razones de interés público o falta de complejidad y, con carácter general, debe resolverse en treinta días desde el siguiente a la notificación del acuerdo, limitándose a los trámites legalmente enumerados. Si resulta necesario realizar un trámite adicional, el procedimiento ha de continuar por la vía ordinaria.

La dimensión electrónica no constituye una clase separada de procedimiento, sino su forma normal de gestión. Los expedientes tienen formato electrónico y reúnen ordenadamente documentos, pruebas, dictámenes, informes, acuerdos, notificaciones y diligencias. Cada Administración debe mantener un archivo electrónico único de los documentos correspondientes a procedimientos finalizados, garantizando autenticidad, integridad, conservación, confidencialidad, calidad, protección, disponibilidad e interoperabilidad. Las normas del Esquema Nacional de Interoperabilidad y del Esquema Nacional de Seguridad completan estas exigencias.

La identificación y la firma son conceptos distintos. Como regla general basta con la identificación para actuar; la firma se exige para formular solicitudes, presentar declaraciones responsables o comunicaciones, interponer recursos, desistir de acciones y renunciar a derechos. La LPACAP y el Real Decreto 203/2021 admiten los sistemas previstos legalmente y obligan a facilitar asistencia a quienes no estén sujetos a relación electrónica obligatoria. Si la persona carece de medios, un funcionario habilitado puede realizar válidamente su identificación o firma electrónica, previa identificación personal y consentimiento expreso, dejando constancia de ello.

3. PRINCIPIOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

El procedimiento se rige por los principios constitucionales y por los enunciados en la LPACAP y la LRJSP: legalidad, objetividad, eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración, coordinación, buena fe, confianza legítima, lealtad institucional, responsabilidad, transparencia, simplicidad, claridad, proximidad y servicio efectivo. Estos principios no son declaraciones retóricas; orientan la interpretación de los trámites, imponen límites al ejercicio de potestades y permiten controlar la actuación administrativa.

3.1. Legalidad, seguridad jurídica y buena administración

La Administración solo puede actuar dentro de la competencia y siguiendo el procedimiento previsto. La competencia es irrenunciable y se ejerce por el órgano que la tiene atribuida, sin perjuicio de la delegación, avocación, encomienda de gestión, delegación de firma y suplencia reguladas en la LRJSP. La validez de la

actuación exige también respetar las reglas de abstención y recusación, que protegen la imparcialidad y la objetividad.

El principio de seguridad jurídica exige procedimientos previsibles, reglas accesibles, cómputos de plazo claros y decisiones motivadas. La confianza legítima impide que la Administración defraude de manera injustificada expectativas razonables creadas por su propia conducta, aunque no puede amparar situaciones contrarias al ordenamiento. La buena administración, construida a partir de la Constitución, del Derecho de la Unión Europea y de la jurisprudencia, comprende el derecho a que los asuntos se tramiten imparcialmente, en plazo razonable, con diligencia, motivación y respeto a los derechos de defensa.

3.2. Contradicción, igualdad e imparcialidad

El principio de contradicción garantiza que los intereses presentes puedan ser conocidos y confrontados antes de decidir. Se concreta en el derecho a formular alegaciones, aportar documentos, proponer prueba, acceder al expediente y participar en el trámite de audiencia. La Administración debe comunicar la existencia del procedimiento a quienes aparezcan como titulares de derechos o intereses legítimos y directos cuya identificación resulte del expediente y puedan verse afectados.

La igualdad exige que las partes dispongan de oportunidades reales de defensa, sin discriminación y con los ajustes razonables que procedan. En el procedimiento sancionador se proyectan, con los matices propios del ámbito administrativo, garantías como la presunción de inocencia, el derecho a conocer la acusación, la separación entre instrucción y resolución y la prohibición de indefensión. La abstención y la recusación de autoridades y empleados públicos, reguladas en los artículos 23 y 24 LRJSP, preservan la imparcialidad del órgano actuante.

3.3. Impulso de oficio, celeridad y economía procedimental

El procedimiento, sometido al principio de celeridad, se impulsa de oficio en todos sus trámites. Los titulares de las unidades y el personal responsable de la tramitación deben remover los obstáculos que dificulten o retrasen el ejercicio de los derechos y adoptar las medidas necesarias para evitar anomalías. Los asuntos se despachan por orden riguroso de incoación en materias homogéneas, salvo orden motivada en contrario de la persona titular de la unidad.

La economía procedimental se manifiesta en la acumulación de procedimientos que guarden identidad sustancial o conexión íntima, en la concentración de trámites compatibles en un solo acto, en la conservación y convalidación de actuaciones y en la subsanación de defectos. El principio «pro actione» favorece una interpretación de los requisitos formales que permita decidir sobre el fondo cuando ello sea jurídicamente posible, sin convertir las formas esenciales en prescindibles ni desconocer los derechos de terceros.

3.4. Simplificación, proporcionalidad y menor carga administrativa

La simplificación persigue eliminar trámites innecesarios, reducir cargas documentales, normalizar formularios y aprovechar la información disponible en el sector público. El artículo 28 LPACAP reconoce el derecho a no aportar documentos que ya se encuentren en poder de la Administración actuante o hayan sido elaborados por cualquier Administración. La consulta o recabado electrónico se realiza conforme a las bases jurídicas aplicables, con respeto a la oposición cuando legalmente proceda y a las excepciones vinculadas al ejercicio de potestades sancionadoras o inspectoras.

La proporcionalidad exige escoger, entre las medidas adecuadas, la menos restrictiva para los derechos y justificar su necesidad. Es especialmente relevante en medidas provisionales, requerimientos documentales, comprobación de datos, potestad sancionadora y ejecución forzosa. La declaración responsable y la comunicación, reguladas en el artículo 69 LPACAP, son técnicas de simplificación que permiten el inicio de una actividad o el ejercicio de un derecho desde su presentación, sin perjuicio de las facultades de comprobación, control e inspección.

3.5. Transparencia, participación y protección de datos

La transparencia procedimental comprende el derecho del interesado a conocer el estado de tramitación, el sentido del silencio, el órgano instructor y resolutor, los actos de trámite y el contenido del expediente. Este derecho es distinto del acceso a la información pública de la Ley 19/2013, aunque ambos se relacionan. Durante un procedimiento en curso, el acceso del interesado se rige principalmente por la LPACAP; el acceso de cualquier persona a información pública se somete a la legislación de transparencia, sus límites y las reglas de protección de datos.

La Administración digital debe respetar el Reglamento (UE) 2016/679 y la Ley Orgánica 3/2018. El tratamiento de datos por las Administraciones suele encontrar su base en el cumplimiento de una obligación legal o en el ejercicio de poderes públicos, pero ha de observar finalidad, minimización, exactitud, limitación de conservación, integridad, confidencialidad y responsabilidad proactiva. La interoperabilidad no legitima accesos indiscriminados: cada consulta de datos debe ser necesaria, trazable y amparada por una base jurídica.

3.6. Gratuidad, accesibilidad y asistencia

El procedimiento administrativo común es, como regla, gratuito y no exige la intervención de abogado ni procurador. Pueden existir tasas o gastos previstos por una norma con rango suficiente y el interesado debe anticipar los costes de pruebas solicitadas por él cuando no corresponda soportarlos a la Administración. La representación puede acreditarse por cualquier medio válido en Derecho que deje constancia fidedigna, incluido el apoderamiento «apud acta» presencial o electrónico y la inscripción en un registro electrónico de apoderamientos.

La accesibilidad universal obliga a ofrecer información comprensible, canales utilizables y asistencia efectiva. Las personas físicas pueden elegir el canal salvo obligación legal de relación electrónica. Están obligadas, al menos, las personas jurídicas, entidades sin personalidad, profesionales de colegiación obligatoria en actuaciones propias de su profesión, representantes de sujetos obligados y empleados públicos en trámites realizados por razón de su condición. La Administración debe evitar que la brecha digital convierta una innovación organizativa en una barrera para el ejercicio de derechos.

4. FASES DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

La LPACAP estructura el procedimiento común en iniciación, ordenación, instrucción y finalización, seguidas, cuando proceda, de ejecución. Estas fases no siempre aparecen separadas de forma rígida: algunos trámites pueden concentrarse o sustanciarse simultáneamente, pero deben respetarse las garantías esenciales, la competencia y los plazos.

4.1. Iniciación

El procedimiento se inicia de oficio o a solicitud de persona interesada. Antes del acuerdo de iniciación, el órgano competente puede abrir un período de información o actuaciones previas para conocer las circunstancias del caso y la conveniencia de iniciar. En materia sancionadora, dichas actuaciones se orientan a determinar hechos, posibles responsables y circunstancias relevantes; las realiza el órgano que tenga atribuidas funciones de investigación o, en su defecto, el que se determine.

4.1.1. Iniciación de oficio

La iniciación de oficio se produce por propia iniciativa, orden superior, petición razonada de otros órganos o denuncia. La petición razonada no vincula al órgano competente, pero su rechazo debe comunicarse con los motivos correspondientes. La denuncia pone en conocimiento hechos que podrían justificar la iniciación; por sí sola no confiere la condición de interesado. Cuando invoque un perjuicio en el patrimonio público, la decisión de no iniciar ha de ser motivada y notificada al denunciante.

En los procedimientos sancionadores, el acuerdo de iniciación debe identificar a la persona presuntamente responsable, los hechos, su posible calificación y sanciones, el instructor y, en su caso, secretario, el órgano competente para resolver, las medidas provisionales y el derecho a formular alegaciones. Iniciación e instrucción deben atribuirse a órganos distintos, y no puede imponerse sanción sin procedimiento. En responsabilidad patrimonial de oficio, el acuerdo debe notificarse a quienes pudieran haber sufrido lesiones, concediéndoles plazo para alegar y aportar pruebas.

4.1.2. Iniciación a solicitud del interesado

La solicitud debe contener identidad del interesado y, en su caso, representante; medio electrónico o lugar físico elegido para notificaciones cuando proceda; hechos, razones y petición; lugar y fecha; firma o acreditación de voluntad; y órgano, centro o unidad destinataria con su código de identificación. Las oficinas de asistencia deben facilitar dicho código. Si varias personas formulan pretensiones de contenido y fundamento idéntico o sustancialmente similar, pueden presentarlas en una única solicitud salvo previsión específica.

La Administración debe establecer modelos y sistemas de presentación masiva cuando la naturaleza del procedimiento lo permita. Los modelos son de uso voluntario salvo que una norma establezca lo contrario y deben estar disponibles en el Punto de Acceso General electrónico y en las sedes correspondientes. El solicitante puede aportar elementos adicionales y estos han de ser admitidos y tenidos en cuenta.

Si la solicitud no reúne los requisitos, se requerirá su subsanación en diez días, ampliables prudencialmente hasta cinco —salvo procedimientos selectivos o de concurrencia competitiva— cuando existan dificultades especiales. Si no se subsana, se tendrá al interesado por desistido mediante resolución. Cuando un sujeto obligado presente presencialmente, la Administración le requerirá para que subsane mediante presentación electrónica y se considerará fecha de presentación la de la subsanación electrónica, regla que debe advertirse con claridad.

Las solicitudes de responsabilidad patrimonial deben especificar lesiones, relación causal, evaluación económica si fuera posible y momento de producción, acompañando alegaciones, documentos y proposición de prueba. El derecho a reclamar prescribe al año del hecho o acto que motive la indemnización o de manifestarse su efecto lesivo, con las reglas específicas para daños físicos o psíquicos y para anulaciones de actos o disposiciones.

4.1.3. Medidas provisionales

Iniciado el procedimiento, el órgano competente puede adoptar, de oficio o a instancia de parte, medidas provisionales necesarias y proporcionadas para asegurar la eficacia de la resolución. Antes de iniciar, el órgano competente para iniciar o instruir puede adoptarlas en casos de urgencia inaplazable y para la protección provisional de los intereses implicados; deberán confirmarse, modificarse o levantarse en el acuerdo de iniciación dentro de los quince días siguientes, quedando sin efecto si no se inicia o el acuerdo no contiene pronunciamiento expreso.

Las medidas pueden consistir, entre otras, en suspensión temporal de actividades, prestación de fianzas, retirada o intervención de bienes, cierre temporal, embargo preventivo o depósito. No pueden causar perjuicio de difícil o imposible reparación ni vulnerar derechos amparados por las leyes. Deben alzarse o modificarse si cambian las circunstancias y se extinguen al adquirir eficacia la resolución final, salvo que esta disponga otra cosa dentro de la legalidad.

4.2. Ordenación

La ordenación reúne las reglas que hacen avanzar el expediente. El procedimiento se impulsa electrónicamente de oficio, respetando transparencia y publicidad. Los documentos se incorporan por orden temporal y se forma un índice numerado al remitir el expediente. No forma parte del expediente la información auxiliar o de apoyo —notas, borradores, opiniones internas, bases de datos de apoyo— salvo informes solicitados antes de la resolución que deban integrarse legalmente.

Los trámites que admitan impulso simultáneo se acuerdan en un solo acto. Los que deban cumplimentar los interesados se realizan, con carácter general, en diez días desde la notificación, salvo plazo distinto. La

Administración puede declarar decaído el derecho al trámite cuando venza el plazo, aunque la actuación se admite si se produce antes o dentro del día en que se notifique la resolución que tenga por transcurrido el plazo.

Los plazos obligan a autoridades, personal e interesados. Cuando se señalan por horas, son hábiles salvo disposición distinta y se cuentan de hora en hora y de minuto en minuto; no pueden exceder de veinticuatro horas, pues entonces se expresan en días. Los plazos por días se entienden hábiles, excluidos sábados, domingos y festivos, salvo previsión de días naturales. Los señalados por meses o años se computan de fecha a fecha; si en el mes de vencimiento no hubiera día equivalente, vencen el último día del mes. Si el último día es inhábil, se prorroga al primer hábil siguiente.

El registro electrónico permite presentar documentos todos los días del año durante veinticuatro horas. Para el interesado, una presentación en día inhábil se entiende realizada en la primera hora del primer día hábil siguiente, salvo norma que permita recepción en día inhábil; para la Administración, el cómputo se rige por la fecha y hora oficial de la sede. Una incidencia técnica puede justificar ampliación de plazos no vencidos y su publicación. La ampliación ordinaria no puede exceder de la mitad del plazo y exige que no se perjudiquen derechos de terceros.

4.3. Instrucción

La instrucción comprende los actos necesarios para determinar, conocer y comprobar los hechos en virtud de los cuales deba resolverse. Se realiza de oficio y por medios electrónicos, sin perjuicio del derecho de los interesados a proponer actuaciones que requieran su intervención o constituyan trámites legal o reglamentariamente establecidos.

4.3.1. Alegaciones y prueba

Los interesados pueden formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de juicio en cualquier momento anterior a la audiencia. También pueden denunciar defectos de tramitación, especialmente paralización, infracción de plazos u omisión de trámites subsanables, lo que puede dar lugar a responsabilidad disciplinaria. Las alegaciones han de ser consideradas expresamente en la propuesta y en la resolución cuando sean relevantes.

Los hechos pueden acreditarse por cualquier medio de prueba admisible en Derecho. El instructor abre período de prueba por plazo no superior a treinta días ni inferior a diez cuando la Administración no tenga por ciertos los hechos alegados o la naturaleza del procedimiento lo exija. Puede acordarse un período extraordinario de hasta diez días. Solo pueden rechazarse pruebas manifiestamente improcedentes o innecesarias mediante resolución motivada. Los documentos formalizados por funcionarios con condición de autoridad hacen prueba de los hechos constatados, salvo acreditación en contrario.

La Administración comunica con antelación suficiente el inicio de las actuaciones probatorias admitidas, indicando lugar, fecha y hora. El interesado puede nombrar técnicos que le asistan. Si la prueba genera gastos que no deba soportar la Administración, puede exigirse anticipo, sin perjuicio de la liquidación final. La valoración se efectúa según los criterios de la Ley de Enjuiciamiento Civil y debe reflejarse en la motivación cuando sea fundamento básico de la decisión.

4.3.2. Informes

Se solicitan los informes preceptivos y los que se juzguen necesarios, citando el precepto que los exija o justificando su conveniencia. Salvo disposición expresa, son facultativos y no vinculantes. Se emiten electrónicamente en diez días, salvo que una norma o el cumplimiento de otros plazos permita o exija otro término.

La falta de emisión en plazo permite proseguir las actuaciones, excepto cuando se trate de informe preceptivo de otra Administración, supuesto en que puede suspenderse el plazo máximo para resolver dentro de los límites legales. Si un informe emitido fuera de plazo se recibe antes de resolver, puede no ser tenido en cuenta. Los informes deben ser claros, congruentes y limitarse a la materia objeto de consulta.

4.3.3. Audiencia e información pública

Instruido el procedimiento e inmediatamente antes de redactar la propuesta de resolución, se pone el expediente de manifiesto a los interesados o representantes, salvo los datos excluidos del derecho de acceso. Se concede un plazo no inferior a diez ni superior a quince días para alegar y presentar documentos. Puede prescindirse de la audiencia cuando no figuren ni sean tenidos en cuenta hechos, alegaciones o pruebas distintos de los aportados por el interesado.

La omisión de audiencia causa anulabilidad cuando produce indefensión material; no todo defecto formal determina automáticamente la nulidad. En procedimientos sancionadores, la propuesta debe notificarse y concretar hechos probados, calificación, responsable y sanción o declarar inexistencia de infracción o responsabilidad. Si el órgano resolutor aprecia mayor gravedad que la propuesta, debe conceder nuevas alegaciones por quince días.

Cuando la naturaleza del procedimiento lo requiera, el órgano puede acordar información pública mediante anuncio en el diario oficial correspondiente. El expediente debe estar disponible electrónicamente y el plazo para alegar no puede ser inferior a veinte días. Comparecer no otorga por sí solo condición de interesado, pero quien formule observaciones tiene derecho a una respuesta razonada. Este trámite expresa la participación funcional de la ciudadanía en decisiones de alcance colectivo.

4.4. Terminación

Ponen fin al procedimiento la resolución, el desistimiento, la renuncia al derecho cuando no esté prohibida, la declaración de caducidad y la imposibilidad material de continuarlo por causas sobrevenidas, que debe motivarse. También puede existir terminación convencional mediante acuerdos, pactos, convenios o contratos, siempre que no sean contrarios al ordenamiento, no versen sobre materias indisponibles y satisfagan el interés público.

4.4.1. Resolución y deber de resolver

La Administración está obligada a dictar resolución expresa y notificarla en todos los procedimientos, cualquiera que sea su forma de iniciación, salvo terminación por pacto o convenio y procedimientos relativos al ejercicio de derechos sometidos únicamente a declaración responsable o comunicación. El plazo máximo es el fijado por la norma reguladora, que no puede exceder de seis meses salvo ley o Derecho de la Unión Europea; si no se fija, es de tres meses. La Administración debe publicar y mantener actualizadas las relaciones de procedimientos, plazos y efectos del silencio.

La resolución decide todas las cuestiones planteadas y las derivadas del expediente. En procedimientos a solicitud, ha de ser congruente con las peticiones y no puede agravar la situación inicial, sin perjuicio de iniciar otro procedimiento si procede. Debe expresar recursos, órgano y plazo, y motivarse en los supuestos del artículo 35 LPACAP: limitación de derechos, revisión, separación de precedentes o dictámenes, medidas provisionales, urgencia, rechazo de prueba, terminación por imposibilidad material y decisiones discrecionales, entre otros.

El contenido se ajustará al ordenamiento y será determinado y adecuado a los fines. La resolución electrónica garantiza identidad del órgano, autenticidad e integridad. La notificación debe cursarse dentro de diez días desde que se dicta, contener texto íntegro e indicación de recursos. Una notificación defectuosa surte efecto cuando el interesado realiza actuaciones que evidencian conocimiento o interpone el recurso procedente.

4.4.2. Silencio administrativo

En procedimientos iniciados a solicitud, el vencimiento sin resolución permite entender estimada la solicitud, salvo que una ley, una norma de Derecho de la Unión Europea o de Derecho internacional aplicable establezca lo contrario por razones imperiosas de interés general. El silencio es desestimatorio, entre otros, en derecho de petición, solicitudes cuya estimación transfiera facultades sobre dominio o servicio público, actividades que puedan dañar el medio ambiente, responsabilidad patrimonial, impugnación de actos y revisión de oficio.

La estimación por silencio tiene la consideración de acto finalizador y puede hacerse valer ante cualquier persona física o jurídica, pública o privada. La desestimación ficta solo permite interponer recurso; la Administración conserva el deber de resolver y no queda vinculada por el sentido negativo. En procedimientos iniciados de oficio, el transcurso del plazo produce los efectos del artículo 25: desestimación de pretensiones favorables en procedimientos de los que pudieran derivarse derechos y caducidad en los sancionadores o de intervención susceptibles de efectos desfavorables.

4.4.3. Desistimiento, renuncia y caducidad

Todo interesado puede desistir de su solicitud o renunciar a sus derechos cuando la renuncia no esté prohibida. Si hay varios interesados, solo afecta a quien la formule. La Administración acepta de plano y declara concluso, salvo que terceros personados soliciten continuación en diez días o que el interés general aconseje seguir para esclarecer la cuestión.

En procedimientos a solicitud, si se paralizan por causa imputable al interesado, se le advertirá que, transcurridos tres meses, se producirá la caducidad. Consumido el plazo, se acordará archivo y se notificará. No cabe declarar caducidad por simple inactividad en trámites no indispensables para resolver; dicha inactividad solo determina pérdida del derecho al trámite. La caducidad no produce por sí misma prescripción, pero el procedimiento caducado no interrumpe su plazo. Pueden conservarse actos y trámites válidos en un nuevo procedimiento, debiendo repetirse alegaciones, prueba y audiencia.

4.4.4. Tramitación simplificada y ejecución

La tramitación simplificada puede acordarse de oficio o a instancia antes de resolver. Si se acuerda de oficio, la oposición expresa del interesado obliga, como regla, a continuar de manera ordinaria; esta oposición no opera en el supuesto sancionador leve previsto legalmente. Sus trámites básicos son inicio, subsanación, alegaciones iniciales por cinco días, audiencia solo si la resolución será desfavorable, informes y dictámenes preceptivos y resolución. La aparición de un trámite adicional conduce a la tramitación ordinaria.

Los actos son ejecutivos conforme a la LPACAP, salvo suspensión, resolución sancionadora aún recurrible en vía administrativa o previsión en contrario. La ejecución forzosa requiere apercibimiento y respeta proporcionalidad, utilizando apremio sobre el patrimonio, ejecución subsidiaria, multa coercitiva o compulsión sobre las personas. La entrada en domicilio constitucionalmente protegido exige consentimiento o autorización judicial. La Administración no puede iniciar actuaciones materiales que limiten derechos sin una resolución previa que les sirva de fundamento y haya sido notificada.

5. QUEJAS Y SUGERENCIAS

Las quejas y sugerencias son instrumentos de calidad y participación, no recursos administrativos. En la Administración General del Estado se regulan por el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, y sus directrices de desarrollo, sin perjuicio de los regímenes autonómicos y locales. La queja manifiesta insatisfacción por el funcionamiento de un servicio; la sugerencia propone una mejora. Ninguna altera plazos, suspende procedimientos ni condiciona el ejercicio de acciones o recursos.

5.1. Presentación y tramitación

Las unidades responsables deben disponer de canales presenciales y electrónicos. La queja o sugerencia puede presentarse de forma anónima cuando el sistema lo admita, pero para obtener respuesta es preciso facilitar datos de contacto. Las unidades registran, clasifican y remiten el escrito al órgano competente, preservando la confidencialidad y la protección de datos.

En el ámbito de la AGE, la unidad responsable debe informar al ciudadano de las actuaciones realizadas y, en su caso, de las medidas adoptadas, normalmente dentro de los veinte días hábiles previstos en el Real Decreto 951/2005. Si transcurre el plazo sin respuesta, la persona puede dirigirse a la Inspección General de Servicios correspondiente para conocer los motivos de la falta de contestación y exigir las responsabilidades oportunas.

Cuando el contenido sea realmente una solicitud, denuncia, reclamación de responsabilidad o recurso, debe calificarse según su verdadera naturaleza y remitirse al órgano competente, informando a la persona. La Administración no puede perjudicar al ciudadano por una denominación inexacta si del escrito se deduce claramente su pretensión. No obstante, una queja no sustituye la interposición de un recurso ni interrumpe su plazo.

5.2. Valor organizativo

La gestión de quejas no termina con una respuesta individual. Su análisis agregado permite identificar demoras, barreras de accesibilidad, formularios confusos, fallos de coordinación, incidencias digitales o necesidades de formación. Deben utilizarse indicadores, análisis de causas, seguimiento de medidas correctoras y difusión de mejoras, integrándolos en cartas de servicios y programas de evaluación de calidad.

Una queja no tiene, en principio, naturaleza de recurso ni genera por sí sola la condición de interesado; tampoco impide acudir al Defensor del Pueblo, a órganos equivalentes autonómicos o a los mecanismos de transparencia y control. La respuesta debe ser clara, respetuosa, motivada y comprensible, evitando fórmulas estandarizadas que no atiendan el problema planteado.

6. RECURSOS ADMINISTRATIVOS

Los recursos administrativos son medios de impugnación mediante los cuales los interesados solicitan a la propia Administración la revisión de un acto por motivos de legalidad. Cumplen una función de garantía y permiten corregir errores sin acudir inmediatamente a la jurisdicción. La LPACAP regula, como recursos ordinarios, la alzada y la reposición potestativa, y como recurso excepcional el extraordinario de revisión.

6.1. Actos recurribles y no recurribles

Son recurribles las resoluciones y los actos de trámite cualificados: los que deciden directa o indirectamente el fondo, impiden continuar, producen indefensión o causan perjuicio irreparable a derechos e intereses legítimos. La oposición a los restantes actos de trámite se hace valer al recurrir la resolución final. Los recursos ordinarios pueden fundarse en cualquier causa de nulidad de pleno derecho o anulabilidad de los artículos 47 y 48 LPACAP.

Contra disposiciones administrativas generales no cabe recurso administrativo. Sin embargo, si un recurso contra un acto se funda únicamente en la nulidad de la disposición general aplicada, puede interponerse directamente ante el órgano que dictó esa disposición. Las reclamaciones económico-administrativas se rigen por su normativa específica. Las leyes pueden sustituir alzada o reposición por procedimientos de impugnación, conciliación, mediación o arbitraje con garantías equivalentes.

Ponen fin a la vía administrativa, entre otros, las resoluciones de alzada; las de procedimientos sustitutivos; las de órganos sin superior jerárquico, salvo ley en contrario; los acuerdos finalizadores; las resoluciones de responsabilidad patrimonial y de procedimientos complementarios sancionadores; y las demás que establezca una norma. En el ámbito estatal también ponen fin los actos de miembros y órganos del Gobierno, ministros y secretarios de Estado, determinados actos de directores generales en personal y los de máximos órganos de dirección de organismos públicos según sus estatutos.

6.2. Reglas comunes

El escrito de recurso identifica recurrente, acto impugnado y razón de la impugnación; incluye lugar, fecha y firma, medio de notificación y órgano destinatario. El error en la calificación no impide tramitarlo si se deduce su verdadero carácter. Son causas de inadmisión la incompetencia cuando el competente pertenece a otra Administración —con remisión al órgano correspondiente—, falta de legitimación, acto no recurrible, extemporaneidad y carencia manifiesta de fundamento.

La interposición no suspende por sí sola la ejecución. El órgano competente puede suspender, tras ponderación motivada del interés público, terceros y recurrente, si la ejecución puede causar perjuicios de imposible o difícil reparación o la impugnación se funda en nulidad de pleno derecho. Si la solicitud de suspensión no se resuelve y notifica en un mes, la ejecución se entiende suspendida. Pueden adoptarse medidas cautelares y, cuando proceda, exigir caución.

Si han de tenerse en cuenta hechos o documentos nuevos, se concede audiencia entre diez y quince días; también se da traslado a otros interesados. La resolución estima, desestima o inadmite, resuelve cuestiones de forma y fondo y puede ordenar retroacción si existe vicio formal. Rige la prohibición de «reformatio in peius»: no puede agravarse la situación inicial del recurrente por el solo hecho de recurrir.

7. CLASES DE RECURSOS

7.1. Recurso de alzada

Procede contra resoluciones y actos de trámite cualificados que no ponen fin a la vía administrativa. Lo resuelve el superior jerárquico. Puede interponerse ante el órgano autor o ante el competente para resolver; si se presenta ante el primero, este debe remitirlo en diez días con informe y copia completa y ordenada del expediente.

El plazo de interposición es de un mes si el acto es expreso. Frente a un acto presunto puede interponerse en cualquier momento desde el día siguiente a aquel en que se produzcan los efectos del silencio. El plazo máximo para resolver y notificar es de tres meses; transcurrido, se entiende desestimado, salvo el supuesto excepcional de doble silencio previsto en el artículo 24.1 LPACAP. Contra su resolución no cabe otro recurso administrativo ordinario, sin perjuicio del extraordinario de revisión.

7.2. Recurso potestativo de reposición

Procede contra actos que ponen fin a la vía administrativa y se interpone ante el mismo órgano que los dictó. Es potestativo: el interesado puede optar entre reposición y recurso contencioso-administrativo directo. Si interpone reposición, no puede acudir a la jurisdicción hasta su resolución expresa o desestimación presunta.

El plazo es de un mes frente a actos expresos y puede interponerse en cualquier momento frente a actos presuntos desde que se produzcan sus efectos. La Administración dispone de un mes para resolver y notificar. Contra la resolución no cabe una segunda reposición; podrá acudirse a la vía contenciosa o, si concurren sus causas tasadas, al recurso extraordinario de revisión.

7.3. Recurso extraordinario de revisión

Solo procede contra actos firmes en vía administrativa y por causas tasadas: error de hecho que resulte de los documentos del expediente; aparición de documentos esenciales que evidencien error; influencia esencial de documentos o testimonios declarados falsos por sentencia firme; o resolución dictada como consecuencia de prevaricación, cohecho, violencia, maquinación fraudulenta u otra conducta punible declarada en sentencia firme.

Por error de hecho, el plazo es de cuatro años desde la notificación. En los demás supuestos, es de tres meses desde el conocimiento de los documentos o desde la firmeza de la sentencia. Resuelve el órgano autor del acto, que puede inadmitir motivadamente si no concurre causa legal o ya se desestimaron recursos sustancialmente iguales. El silencio a los tres meses es desestimatorio y abre la vía contencioso-administrativa.

8. PROCEDIMIENTO CONTENCIOSO-ADMINISTRATIVO

La jurisdicción contencioso-administrativa controla la potestad reglamentaria, la legalidad de la actuación administrativa sujeta al Derecho administrativo y la adecuación de esta a sus fines. Su regulación básica

se contiene en la Ley 29/1998, de 13 de julio, cuyo texto consolidado incorpora, entre otras, las reformas procesales del Real Decreto-ley 6/2023 y de la Ley Orgánica 1/2025.

El recurso es admisible frente a disposiciones generales; actos expresos o presuntos que pongan fin a la vía administrativa; actos de trámite cualificados; inactividad; y actuaciones materiales constitutivas de vía de hecho. También cabe impugnación indirecta de reglamentos mediante el recurso contra sus actos de aplicación. Quedan fuera las materias atribuidas a los órdenes civil, penal y social, el recurso contencioso-disciplinario militar y los conflictos de jurisdicción y atribuciones legalmente definidos.

8.1. Partes, representación y pretensiones

Tienen capacidad procesal quienes la ostentan conforme a la Ley de Enjuiciamiento Civil y los menores para defender derechos cuya actuación les permita el ordenamiento sin asistencia. Están legitimados titulares de derechos o intereses legítimos y los demás sujetos previstos en el artículo 19 LJCA. Ante órganos unipersonales, las partes pueden conferir representación a procurador y deben ser asistidas por abogado; si el abogado asume representación, recibe las notificaciones. Ante órganos colegiados, procurador y abogado son preceptivos, salvo especialidades legales.

El demandante puede pretender la declaración de disconformidad y anulación, el reconocimiento de una situación jurídica individualizada y medidas de pleno restablecimiento, incluida indemnización. Frente a inactividad puede pedir condena al cumplimiento; frente a vía de hecho, declaración de contrariedad a Derecho, cese y demás medidas pertinentes. El órgano judicial juzga dentro de las pretensiones y motivos, sin sustituir a la Administración en aspectos discrecionales que el ordenamiento reserve a esta.

8.2. Plazos y procedimiento ordinario

El plazo general es de dos meses desde el día siguiente a la publicación de la disposición o a la notificación o publicación del acto expreso que ponga fin a la vía administrativa. Para actos presuntos, la LJCA mantiene formalmente seis meses; esta previsión debe interpretarse conforme a la jurisprudencia constitucional y del Tribunal Supremo sobre la falta de respuesta administrativa, evitando que el incumplimiento del deber de resolver perjudique al ciudadano. Frente a vía de hecho rigen los plazos específicos de diez o veinte días; tras reposición, el plazo se cuenta desde su resolución expresa o desestimación presunta.

El procedimiento ordinario comienza, con carácter general, mediante escrito de interposición que identifica la actuación impugnada; se reclama el expediente electrónico, se emplaza a los interesados, se formaliza demanda y se contesta. Después pueden abrirse prueba, vista o conclusiones y se dicta sentencia. El expediente debe remitirse completo, foliado, autentificado y acompañado de índice; la Administración no puede omitir documentos desfavorables a su posición.

La sentencia declara inadmisibilidad, estima o desestima. Si estima, puede anular la actuación, reconocer la situación jurídica, ordenar actividad debida o cese de vía de hecho y fijar indemnización. Las medidas cautelares aseguran la efectividad de la sentencia previa ponderación de intereses. La ejecución corresponde al órgano judicial y todas las personas y entidades deben prestar colaboración.

8.3. Procedimiento abreviado y procedimientos especiales

Los Juzgados de lo Contencioso-Administrativo y, en su caso, los Centrales conocen por procedimiento abreviado de cuestiones de personal, extranjería, inadmisión de asilo, disciplina deportiva en dopaje y asuntos de cuantía no superior a 30.000 euros. Se inicia directamente por demanda. La Administración remite el expediente en soporte electrónico con al menos quince días de antelación a la vista.

La regulación vigente permite al actor solicitar que se falle sin prueba ni vista. En tal caso se traslada la demanda para contestación escrita durante veinte días; el demandado puede pedir vista dentro de los diez primeros, justificando la controversia fáctica y la prueba necesaria. Si se celebra, concentra alegaciones, cuestiones procesales, prueba y conclusiones. La sentencia se dicta en diez días, aunque puede pronunciarse oralmente al finalizar con los requisitos legales.

La LJCA regula procedimientos especiales para la protección de derechos fundamentales, la cuestión de ilegalidad, la suspensión administrativa previa de acuerdos, la garantía de unidad de mercado y otros supuestos

específicos. El procedimiento de derechos fundamentales es preferente y sumario y se centra en preservar el contenido constitucional, sin perjuicio de que los mismos hechos puedan impugnarse por el procedimiento ordinario.

9. PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN LA ADMINISTRACIÓN

La participación administrativa complementa la representación política y mejora legitimidad, calidad regulatoria y adecuación de las políticas públicas. Puede ser orgánica, mediante consejos y órganos consultivos; funcional, mediante audiencia, información pública, consultas o iniciativas; cooperativa, a través de asociaciones y entidades; y digital, mediante portales, sedes y plataformas participativas. Su configuración concreta depende de la Constitución, la LPACAP, la Ley del Gobierno, la legislación de transparencia y las normas sectoriales y autonómicas.

9.1. Derechos de las personas y de los interesados

El artículo 13 LPACAP reconoce a las personas el derecho a comunicarse a través del Punto de Acceso General electrónico, recibir asistencia digital, utilizar lenguas oficiales, acceder a información pública, ser tratadas con respeto, exigir responsabilidades, obtener medios de identificación y firma, proteger sus datos y ejercer otros derechos constitucionales y legales.

El artículo 53 añade, para los interesados, conocer el estado del procedimiento, silencio, órgano competente y actos de trámite; acceder y obtener copia del expediente; identificar autoridades y personal responsables; no aportar originales salvo excepción ni documentos ya disponibles; formular alegaciones y utilizar medios de defensa; obtener información y orientación; actuar con asesor; cumplir pagos electrónicamente; y disfrutar de las garantías específicas de los procedimientos sancionadores.

Estos derechos exigen una Administración proactiva: información correcta, formularios accesibles, lenguaje claro, trazabilidad, asistencia multicanal y respuesta en plazo. La Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea, en su artículo 41, refuerza la buena administración en el ámbito de aplicación del Derecho de la Unión, incluyendo imparcialidad, plazo razonable, audiencia, acceso al expediente y motivación.

9.2. Participación en la elaboración normativa

El artículo 133 LPACAP y el artículo 26 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, articulan consulta pública previa, audiencia e información pública. Antes de elaborar una norma se recaba opinión sobre problemas, necesidad, objetivos y alternativas. Una vez redactado el texto que afecte a derechos o intereses legítimos, se publica para audiencia de afectados y aportaciones de otras personas u organizaciones.

Estas vías se realizan a través del portal web del departamento competente, con excepciones legalmente previstas para normas presupuestarias u organizativas, razones graves de interés público o propuestas sin impacto significativo, entre otros supuestos. La participación no convierte la decisión normativa en un plebiscito: la potestad corresponde al órgano competente, pero las aportaciones deben analizarse y la memoria normativa ha de reflejar su resultado.

La Ley 19/2013 añade publicidad activa y derecho de acceso a la información. Los portales de transparencia facilitan normas en elaboración, planes, información institucional, contratos, subvenciones y datos de relevancia pública. La reutilización y apertura de datos permiten control social e innovación, dentro de los límites de protección de datos, seguridad, secreto y otros intereses legítimos.

10. OFICINAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

La atención contemporánea es multicanal: presencial, telefónica y electrónica. El Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, conserva parcialmente vigentes las funciones de información administrativa y atención; su capítulo sobre quejas fue sustituido por el Real Decreto 951/2005 y algunos órganos previstos en

sus artículos 11 a 13 fueron derogados. El Real Decreto 203/2021 adapta el modelo a la administración electrónica y desarrolla sedes, portales, registros, notificaciones, archivo y asistencia.

Las oficinas de información ofrecen acogida, orientación general, localización de órganos, información sobre procedimientos, requisitos y documentación y apoyo para ejercer derechos. Deben diferenciar la información general, que puede facilitarse sin acreditar legitimación, de la particular relativa a expedientes, reservada al interesado o representante. La información no puede alterar el contenido de las normas ni sustituir la competencia del órgano gestor.

Las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros (OAMR) reciben solicitudes, digitalizan documentos presentados en papel por personas no obligadas, expiden copias auténticas, ayudan en identificación y firma, practican apoderamientos «apud acta» presenciales y facilitan códigos de órganos. Están conectadas con los registros electrónicos y el Sistema de Interconexión de Registros. El original se devuelve, como regla, tras digitalización, salvo que deba quedar en poder de la Administración.

En la AGE, el Registro Electrónico General se regula por la Orden PCM/1382/2021. Permite presentar solicitudes, escritos y comunicaciones no asociados a un procedimiento específico desde la sede del Punto de Acceso General; los trámites con formulario propio deben utilizar la sede competente. La Dirección Electrónica Habilitada única facilita el acceso a notificaciones, el Registro Electrónico de Apoderamientos acredita representaciones y Mi Carpeta Ciudadana permite consultar datos, expedientes y avisos de diferentes Administraciones.

El Punto de Acceso General electrónico integra información, sedes, oficinas, empleo público, ayudas, participación y servicios frecuentes. La atención telefónica 060, los buzones y el webchat complementan la atención presencial. El reto no es multiplicar canales, sino asegurar coherencia: una misma consulta debe recibir una respuesta equivalente, actualizada y comprensible, con derivación correcta y protección de datos.

La calidad de la atención se mide por accesibilidad, resolución en primer contacto, tiempos, claridad, satisfacción y reducción de cargas. Deben existir protocolos para personas con discapacidad, mayores, dificultades lingüísticas o escasa competencia digital, sin presumir incapacidad ni sustituir su voluntad. La asistencia humana sigue siendo una garantía esencial en una Administración crecientemente automatizada.

11. CONCLUSIÓN

El procedimiento administrativo es la infraestructura jurídica que convierte el poder público en actuación sometida a Derecho. Su valor no reside solo en ordenar trámites, sino en garantizar contradicción, imparcialidad, motivación, transparencia y defensa, al tiempo que permite a la Administración decidir con información suficiente y orientación al interés general. La LPACAP y la LRJSP ofrecen hoy el marco común desde el que deben interpretarse las especialidades sectoriales y territoriales.

La transformación digital ha modificado profundamente el expediente, los registros, las notificaciones y la relación con la ciudadanía. El Real Decreto 203/2021 consolida un funcionamiento electrónico que debe evaluarse no solo por su rapidez, sino por su seguridad, interoperabilidad, protección de datos, accesibilidad y capacidad de asistencia. La tecnología es un medio de buena administración y no puede convertirse en una causa de exclusión o indefensión.

Los recursos administrativos, la jurisdicción contencioso-administrativa, las quejas y sugerencias, la transparencia y la participación forman un sistema complementario de garantías. Cada instrumento tiene naturaleza y efectos distintos: la queja mejora servicios, el recurso impugna actos, el acceso facilita control y el proceso judicial asegura tutela. Su correcta diferenciación evita pérdida de plazos y fortalece la rendición de cuentas.

En definitiva, la calidad del procedimiento se aprecia en decisiones legales, motivadas, oportunas y comprensibles. Una Administración que escucha, asiste, documenta y responde en plazo genera confianza legítima y servicio público de calidad. Para el personal empleado público, conocer este régimen no es una exigencia meramente técnica, sino una condición imprescindible para hacer efectivos los derechos de la ciudadanía y los principios constitucionales.

12. NORMATIVA

- Constitución Española de 1978, especialmente artículos 9.3, 23, 24, 103, 105 y 149.1.18.ª.
- 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.
- Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, especialmente artículo 41.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, texto consolidado vigente.
- Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa, texto consolidado vigente.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, texto consolidado vigente.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, texto consolidado vigente.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, texto consolidado vigente.
- Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, texto consolidado vigente.
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano, en sus preceptos vigentes.
- 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.
- Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, texto consolidado vigente.
- Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.
- Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica, texto consolidado vigente.
- Orden PCM/1382/2021, de 9 de diciembre, por la que se regula el Registro Electrónico General en el ámbito de la Administración General del Estado.

13. BIBLIOGRAFÍA

- GAMERO CASADO, E. y FERNÁNDEZ RAMOS, S. (dirs.) (2017): Tratado de procedimiento administrativo común y régimen jurídico básico del sector público, Tirant lo Blanch, Valencia.
- GARCÍA DE ENTERRÍA, E. y FERNÁNDEZ RODRÍGUEZ, T. R. (2022): Curso de Derecho Administrativo, Thomson Reuters-Civitas, Cizur Menor.
- PAREJO ALFONSO, L. (2020): Lecciones de Derecho Administrativo, Tirant lo Blanch, Valencia.
- SANTAMARÍA PASTOR, J. A. (2018): Principios de Derecho Administrativo General, Iustel, Madrid.
- GAMERO CASADO, E. (dir.) (2023): Inteligencia artificial y sector público. Retos, límites y medios, Tirant lo Blanch, Valencia.
- VV. AA. (2021): Comentarios al Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, Instituto Nacional de Administración Pública, Madrid.

14. WEBGRAFÍA

- Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado. Legislación consolidada: https://www.boe.es/buscar/legislacion.php
- Ley 39/2015, texto consolidado en el BOE: https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10565
- Ley 40/2015, texto consolidado en el BOE: https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10566
- Ley 29/1998, texto consolidado en el BOE: https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1998-16718
- Real Decreto 203/2021, texto consolidado en el BOE: https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2021-5032
- Punto de Acceso General electrónico de la Administración: https://administracion.gob.es/

- Sede del Punto de Acceso General y servicios electrónicos: https://sede.administracion.gob.es/
- Portal de Transparencia de la Administración General del Estado: https://transparencia.gob.es/
- Instituto Nacional de Administración Pública, publicaciones y documentación: https://www.inap.es/

TEMA 41

ORGANIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. FONDOS DOCUMENTALES. DESCRIPCIÓN. CLASIFICACIÓN. ORDENACIÓN Y ARCHIVO. TIPOS DE SOPORTES.

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN 3
2. ARCHIVO 3
3. ARCHIVO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA 4
4. DESCRIPCIÓN 4
4.1. Caracteres del documento de archivo 4
4.2. Valor administrativo, jurídico, informativo e histórico 5
4.3. Instrumentos de descripción y control 5
5. ORGANIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA 6
5.1. Registro electrónico 6
5.2. Procesos de gestión documental 6
5.3. Acceso, protección de datos y seguridad 7
6. FONDOS DOCUMENTALES 7
6.1. Documentos de decisión 7
6.2. Documentos de transmisión 7
6.3. Documentos de constancia 8
6.4. Documentos de juicio 8
7. CLASIFICACIÓN 8
7.1. Etapa prearchivística 8
7.2. Etapa archivística 9
8. CLASES DE ARCHIVO 9
8.1. Titularidad y ámbito 9
8.2. Finalidad y ciclo vital 9
9. EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO 9
9.1. Estructura, índice y remisión 10
9.2. Documento electrónico, copias y digitalización 10
10. ORDENACIÓN 10
10.1. Sistema de ordenación alfabética 11
10.2. Sistema de ordenación cronológica 11
10.3. Sistema de ordenación numérica 11
10.4. Sistema de ordenación alfanumérica 11

10.5. Sistema de ordenación por conceptos 11
10.6. Clasificación Decimal Universal 12
11. TIPOS DE SOPORTE 12
11.1. Soportes textuales, gráficos y cartográficos 12
11.2. Soportes sonoros, fotográficos y audiovisuales 12
11.3. Documentos y soportes electrónicos 12
11.4. Preservación digital 13
12. CONCLUSIÓN 13
13. NORMATIVA 13
14. BIBLIOGRAFÍA 14
15. WEBGRAFÍA 14

1. INTRODUCCIÓN

La documentación es inseparable de la actividad administrativa. Cada competencia ejercida, decisión adoptada, comunicación practicada o derecho reconocido genera evidencias que deben ser creadas, capturadas, organizadas, conservadas y, cuando proceda, eliminadas con garantías. El archivo no constituye, por tanto, un depósito pasivo de papeles, sino un sistema de información que sostiene la continuidad de la gestión, la rendición de cuentas, la transparencia, la defensa de los derechos y la memoria colectiva.

En sentido amplio, documento es toda información registrada y susceptible de ser utilizada como prueba o fuente de conocimiento, con independencia del soporte en que se encuentre. En el ámbito archivístico interesa especialmente el documento producido o recibido por una persona u organización en el ejercicio de sus funciones y conservado como evidencia de una actividad. La Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español, incluye en su concepto legal toda expresión en lenguaje natural o convencional y cualquier expresión gráfica, sonora o en imagen recogida en cualquier tipo de soporte material, incluidos los soportes informáticos, con las exclusiones que establece su artículo 49.

La plena implantación de la Administración electrónica ha transformado el objeto y los métodos de la gestión documental. El documento administrativo puede nacer electrónico, resultar de una digitalización o incorporarse desde otras Administraciones; queda asociado a firmas, metadatos, sellos de tiempo e índices, y debe conservar su autenticidad, integridad, disponibilidad, confidencialidad y trazabilidad durante todo su ciclo de vida. La organización archivística comienza en el momento de creación o captura, no cuando el expediente deja de utilizarse.

El marco vigente se apoya, entre otras disposiciones, en las Leyes 39/2015 y 40/2015, en el Real Decreto 203/2021, en el Esquema Nacional de Interoperabilidad, en el Esquema Nacional de Seguridad y en la normativa de patrimonio documental, transparencia y protección de datos. La Ley 30/1992 y la Ley 11/2007, utilizadas como base en versiones antiguas de este tema, quedaron expresamente derogadas y no pueden citarse como Derecho vigente; sus materias están hoy integradas, con un modelo de funcionamiento ordinariamente electrónico, en las normas anteriores.

2. ARCHIVO

El término archivo presenta tres acepciones relacionadas. Designa, en primer lugar, el conjunto orgánico de documentos producidos o recibidos por una persona física o jurídica, pública o privada, en el ejercicio de sus actividades. En segundo lugar, identifica la institución o unidad responsable de reunir, gestionar, custodiar, conservar, describir y servir esos documentos. Finalmente, alude al edificio, local, depósito o infraestructura tecnológica donde se encuentran instalados y protegidos.

El carácter orgánico diferencia el fondo de archivo de una colección. El fondo se forma naturalmente como resultado de las competencias y funciones de su productor; la colección reúne documentos conforme a un criterio elegido, con independencia de su procedencia. Esta distinción obliga a conservar los vínculos entre documentos, expedientes, series, funciones y órganos productores, porque un documento aislado pierde buena parte de su valor probatorio y explicativo.

Un archivo cumple funciones administrativas, jurídicas, informativas, culturales y científicas. Facilita la localización de antecedentes, evita duplicidades, acredita derechos y obligaciones, permite controlar la actuación pública y proporciona fuentes para la investigación. La Constitución, en su artículo 105.b), ordena regular el acceso de la ciudadanía a archivos y registros administrativos, con los límites derivados de la seguridad y defensa del Estado, la averiguación de los delitos y la intimidad de las personas.

La eficacia del archivo depende de una política de gestión documental que defina responsabilidades, instrumentos y controles desde la creación hasta la disposición final. Debe abarcar documentos en cualquier soporte; cuadros de clasificación; reglas de acceso; calendarios de conservación; transferencias; valoración; eliminación segura; descripción; preservación digital; gestión de riesgos y continuidad. La mera acumulación, incluso en carpetas informáticas, no equivale a archivar.

3. ARCHIVO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

La Ley 16/1985 integra en el Patrimonio Documental los documentos de cualquier época generados, conservados o reunidos en el ejercicio de su función por los organismos y entidades de carácter público y por las personas jurídicas en cuyo capital participe mayoritariamente el Estado u otras entidades públicas. La titularidad pública impone deberes de protección, custodia y acceso y excluye decisiones discrecionales de destrucción.

El Real Decreto 1708/2011, de 18 de noviembre, establece el Sistema Español de Archivos y regula el Sistema de Archivos de la Administración General del Estado y de sus organismos públicos. Este último es el conjunto coordinado de sistemas archivísticos departamentales, órganos, archivos y centros que garantizan la correcta gestión de fondos, documentos y otras agrupaciones documentales y facilitan el acceso. La coordinación corresponde a la Comisión de Archivos de la Administración General del Estado, sin perjuicio de las competencias de cada departamento y de las comunidades autónomas.

Atendiendo al ciclo vital, el artículo 8 del Real Decreto 1708/2011 distingue archivos de oficina o de gestión, archivos generales o centrales, archivo intermedio y archivos históricos. Los primeros custodian documentos en tramitación o de consulta administrativa continua; los centrales reciben la documentación concluida de las unidades; el archivo intermedio conserva la que ha perdido uso corriente mientras se decide su eliminación o conservación permanente; y los históricos reciben la documentación con valor permanente.

La transferencia entre fases no altera la titularidad ni rompe la unidad intelectual del fondo. Se realiza conforme a calendarios de conservación y normas de transferencia, mediante relaciones que identifican productor, series, fechas, volumen, soporte, restricciones y unidades remitidas. En el entorno electrónico, la transferencia exige además comprobar la integridad, autenticidad, estructura, firmas, metadatos y formatos, junto con la capacidad del sistema receptor para conservarlos y hacerlos accesibles.

La red estatal comprende archivos de distinta naturaleza y ámbito, entre ellos el Archivo General de la Administración, que desempeña funciones de archivo intermedio de la Administración estatal, y archivos históricos como el Archivo Histórico Nacional, el Archivo General de Simancas, el Archivo General de Indias, el Archivo de la Corona de Aragón, el Archivo de la Real Chancillería de Valladolid, el Archivo Histórico de la Nobleza y el Centro Documental de la Memoria Histórica. Las comunidades autónomas y entidades locales organizan sus propios sistemas conforme a su normativa y competencias.

4. DESCRIPCIÓN

La descripción archivística es la elaboración de representaciones exactas y estructuradas de los documentos y de su contexto para identificarlos, explicar su contenido y organización, controlar su localización y facilitar el acceso. No consiste en enumerar piezas de manera aislada, sino en reflejar las relaciones jerárquicas entre fondo, secciones, series, expedientes y unidades documentales, así como los vínculos con agentes, funciones, normas y lugares.

La descripción debe respetar el principio de procedencia y realizarse de lo general a lo particular, proporcionando en cada nivel solo la información adecuada y evitando repeticiones. Las normas ISAD(G) e ISAAR(CPF), los trabajos de la Comisión de Normas Españolas de Descripción Archivística y las normas de puntos de acceso de los Archivos Estatales ofrecen criterios para normalizar elementos descriptivos y registros de autoridad. En los sistemas actuales, la descripción se apoya en metadatos y modelos de datos interoperables.

4.1. Caracteres del documento de archivo

El documento de archivo se caracteriza por su vinculación con una actividad concreta y por las relaciones que mantiene con los demás documentos de la misma serie. Para que pueda actuar como evidencia ha de ser auténtico, fiable, íntegro y usable. Es auténtico cuando puede demostrarse que es lo

que afirma ser, que fue creado o enviado por quien consta y en el momento indicado; es fiable cuando su contenido representa de forma completa y exacta la operación; es íntegro cuando permanece completo y sin alteraciones no autorizadas; y es usable cuando puede localizarse, recuperarse, presentarse e interpretarse.

Entre sus caracteres externos se encuentran el soporte, formato, extensión, escritura, signos de validación, sellos, firmas y estado de conservación. En un documento electrónico también son esenciales el formato lógico, la estructura de datos, los metadatos, la firma o sello, el código seguro de verificación cuando proceda y las relaciones con el expediente. Los caracteres internos comprenden autor o productor, destinatario, fecha, lugar, asunto, contenido, función, trámite y efectos jurídicos.

Según su forma de creación pueden distinguirse originales, copias auténticas y copias simples. La Ley 39/2015 no utiliza ya la antigua categoría general de «copia compulsada» como régimen básico. Son copias auténticas las realizadas por órgano competente en las que quede garantizada la identidad del órgano que las expide y la identidad de contenido; tienen la misma validez y eficacia que los originales. Una copia simple reproduce información, pero por sí sola no incorpora esa garantía pública de autenticidad.

Los documentos pueden ser simples o compuestos. El documento simple constituye una unidad indivisible a efectos de descripción; el compuesto reúne varias unidades relacionadas, como sucede en un expediente. La reiteración de un mismo tipo documental producido por una función o procedimiento origina una serie documental, unidad básica para la clasificación, valoración, acceso y aplicación de plazos de conservación.

4.2. Valor administrativo, jurídico, informativo e histórico

Los valores primarios nacen de la finalidad para la que se creó el documento. Incluyen el valor administrativo para la gestión y seguimiento del asunto, el jurídico o probatorio para acreditar derechos y obligaciones, y el fiscal o contable cuando documenta ingresos, gastos o controles económicos. Su duración depende del procedimiento, los plazos de prescripción, la posibilidad de recurso y las necesidades de la organización.

Los valores secundarios aparecen cuando el documento deja de ser necesario para la gestión corriente, pero conserva interés informativo, testimonial, científico, cultural o histórico. No todo documento adquiere valor permanente. La valoración documental analiza la serie en su contexto para determinar plazos de permanencia, transferencias, régimen de acceso, posible muestreo, eliminación o conservación definitiva.

El Real Decreto 1164/2002 regula, para la Administración General del Estado y sus organismos públicos, el control de la eliminación y la conservación en soporte distinto del original. La eliminación exige valoración, expediente, dictamen preceptivo de la Comisión Superior Calificadora de Documentos Administrativos en los supuestos previstos, resolución y acta. Nunca puede destruirse documentación mientras subsista su valor probatorio o no hayan transcurrido los plazos legales de conservación.

4.3. Instrumentos de descripción y control

La guía ofrece información general sobre un archivo, sus servicios y sus fondos. El cuadro de clasificación representa la estructura funcional u orgánica de los fondos y sirve de eje de organización. El inventario describe de manera sistemática series o unidades de instalación e identifica fechas, contenido, volumen y signatura. El catálogo alcanza un grado más detallado y suele referirse a unidades documentales seleccionadas. Los índices y registros de autoridad facilitan la recuperación mediante nombres, materias, lugares, instituciones y otras entidades normalizadas.

La signatura es el código que identifica la localización de una unidad de instalación o un objeto digital dentro del sistema. No debe confundirse con la clasificación intelectual. En un entorno electrónico, los identificadores persistentes, los metadatos y las relaciones entre objetos permiten recuperar documentos aunque cambie su ubicación física o tecnológica.

5. ORGANIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

La organización documental comprende el conjunto de operaciones técnicas y administrativas que permiten controlar documentos y expedientes durante todo su ciclo de vida. Parte del análisis de funciones y procedimientos, define qué evidencias deben crearse, asigna responsabilidades, captura documentos en sistemas autorizados, los clasifica, ordena y describe, establece accesos y plazos de conservación y asegura su transferencia o disposición final.

La gestión debe ser corporativa. Los documentos relevantes no pueden quedar dispersos en cuentas personales, carpetas locales o aplicaciones sin control. Los sistemas han de mantener versiones, trazabilidad, permisos, relaciones con el procedimiento y metadatos suficientes; aplicar medidas de seguridad; impedir modificaciones no autorizadas y permitir auditoría, recuperación y conservación a largo plazo.

La Ley 39/2015 reconoce a las personas el derecho a comunicarse con las Administraciones a través de un Punto de Acceso General electrónico, a ser asistidas en el uso de medios electrónicos y a la protección y confidencialidad de sus datos. Para los interesados en un procedimiento, el artículo 53 añade el derecho a conocer su estado de tramitación, el sentido del silencio, el órgano competente y los actos de trámite, así como a acceder y obtener copia de los documentos del procedimiento.

5.1. Registro electrónico

Cada Administración debe disponer de un Registro Electrónico General en el que se anote todo documento presentado o recibido en cualquier órgano, organismo o entidad vinculada o dependiente. También puede anotarse la salida de documentos oficiales. Los organismos pueden contar con registro propio plenamente interoperable e interconectado con el general de su Administración.

El asiento respeta el orden temporal y deja constancia de número, naturaleza, fecha y hora de presentación, identificación del interesado, órgano remitente y destinatario y referencia al contenido. El registro emite automáticamente un recibo consistente en copia autenticada del documento presentado, con fecha, hora, número de entrada y recibo de los anexos. El funcionamiento electrónico permite presentar documentos todos los días del año durante las veinticuatro horas, con las reglas de cómputo del artículo 31 de la Ley 39/2015.

Los documentos pueden presentarse en el registro electrónico de la Administración u organismo destinatario, en los restantes registros electrónicos del sector público previstos en el artículo 2.1 de la Ley 39/2015, en oficinas de Correos, representaciones diplomáticas u oficinas consulares, oficinas de asistencia en materia de registros y otros lugares establecidos legalmente. Las oficinas digitalizan los documentos en papel para incorporarlos al expediente electrónico y devuelven los originales, salvo que una norma exija su custodia o el objeto no sea susceptible de digitalización.

El registro no sustituye al archivo. Registra la entrada o salida y garantiza constancia temporal y trazabilidad; el sistema de gestión documental captura, clasifica y conserva el documento en el contexto del expediente y de la serie. Ambos deben interoperar para evitar duplicidades y asegurar la continuidad desde la recepción hasta la disposición final.

5.2. Procesos de gestión documental

La creación y captura determinan qué información debe incorporarse como documento y en qué momento queda fijada como evidencia. La clasificación vincula cada documento a una función, actividad, serie y expediente. La indización y descripción aportan puntos de acceso y metadatos. El control de acceso asigna permisos según funciones, protección de datos, confidencialidad, transparencia y seguridad.

El almacenamiento proporciona condiciones físicas y lógicas adecuadas. El control de uso registra consultas, préstamos, reproducciones, modificaciones autorizadas y transferencias. La valoración fija plazos y disposición final. La transferencia cambia la responsabilidad de custodia entre archivos sin perder contexto ni integridad. La eliminación segura impide la reconstrucción y queda documentada; la conservación permanente exige preservación activa y servicio público.

Los calendarios de conservación traducen los dictámenes de valoración en reglas aplicables a las series. Deben señalar identificación, productor, plazos en cada fase, soporte, acceso, transferencias y destino final. La automatización de estas reglas reduce acumulaciones y evita tanto la destrucción prematura como la conservación indiscriminada.

5.3. Acceso, protección de datos y seguridad

La organización de los archivos debe conciliar acceso y protección. La Ley 19/2013 define información pública como los contenidos o documentos, cualquiera que sea su formato o soporte, que obren en poder de los sujetos obligados y hayan sido elaborados o adquiridos en el ejercicio de sus funciones. El acceso se somete a los límites legales, aplicados de forma justificada y proporcionada, y a la protección de datos personales.

El Reglamento (UE) 2016/679 y la Ley Orgánica 3/2018 exigen licitud, finalidad, minimización, exactitud, limitación del plazo y seguridad. La conservación con fines de archivo en interés público puede justificar tratamientos prolongados, siempre con garantías técnicas y organizativas, como control de accesos, seudonimización cuando proceda, trazabilidad y reglas de consulta.

El Esquema Nacional de Seguridad, regulado por el Real Decreto 311/2022, exige gestionar riesgos y proteger disponibilidad, autenticidad, integridad, confidencialidad y trazabilidad. La seguridad debe mantenerse durante toda la vida del documento, incluidas copias, transferencias, migraciones, respaldo, restauración y eliminación.

6. FONDOS DOCUMENTALES

Un fondo documental es el conjunto de documentos, con independencia de su soporte, producido y acumulado orgánicamente por una persona, familia o entidad en el desarrollo de sus funciones. Dentro de la Administración, el fondo refleja competencias, estructura y procedimientos del órgano productor. Puede organizarse en secciones, subsecciones, series, expedientes y unidades documentales, sin romper sus relaciones de procedencia.

Los documentos administrativos pueden clasificarse según la función comunicativa que desempeñan en documentos de decisión, transmisión, constancia y juicio. Esta tipología, utilizada por el Manual de documentos administrativos, sigue siendo útil si se interpreta conforme a las Leyes 39/2015 y 40/2015 y al funcionamiento electrónico.

6.1. Documentos de decisión

La resolución contiene la decisión que pone fin al procedimiento y decide las cuestiones planteadas por los interesados y las derivadas de él. Debe ser congruente, dictarse electrónicamente, garantizar identidad del órgano y autenticidad e integridad, y expresar los recursos procedentes, órgano ante el que se interponen y plazo. Se motiva en los casos del artículo 35 de la Ley 39/2015 y no puede la Administración abstenerse de resolver por silencio, oscuridad o insuficiencia normativa.

El acuerdo recoge decisiones adoptadas durante la tramitación o por órganos colegiados: iniciación, acumulación, apertura de prueba, medidas provisionales, ampliación, suspensión u otros actos. Su denominación no elimina la necesidad de motivación cuando limite derechos, resuelva incidencias o concurra alguno de los supuestos legales.

6.2. Documentos de transmisión

La notificación comunica al interesado una resolución o acto que afecta a sus derechos o intereses. Debe cursarse dentro de los diez días siguientes a la fecha del acto y contener su texto íntegro, indicación de si pone fin a la vía administrativa, recursos, órgano y plazo. Se practica preferentemente por medios electrónicos y obligatoriamente para los sujetos del artículo 14.2 de la Ley 39/2015, con las excepciones y garantías legalmente previstas.

La publicación sustituye o complementa la notificación en los casos del artículo 45 de la Ley 39/2015 y se realiza en el diario oficial que corresponda. Los anuncios de notificación infructuosa se publican en el «Boletín Oficial del Estado» conforme al artículo 44, preservando los datos no necesarios.

Entre órganos pueden emplearse oficios, comunicaciones interiores, notas y remisiones electrónicas. Su valor archivístico depende de su función y contenido, no de su denominación. Si documentan una actuación o fundamentan una decisión deben incorporarse al expediente; las comunicaciones meramente auxiliares quedan fuera en los términos del artículo 70.4.

6.3. Documentos de constancia

El acta acredita hechos, actuaciones o acuerdos. En los órganos colegiados, el secretario levanta acta de cada sesión con asistentes, orden del día, lugar y tiempo, puntos principales de las deliberaciones y contenido de los acuerdos, conforme a la Ley 40/2015. También existen actas de inspección, recepción, apertura, eliminación o comparecencia, sujetas a su normativa específica.

El certificado es el documento mediante el que un órgano competente acredita hechos o datos que constan en archivos, registros o actuaciones administrativas. Debe identificar lo certificado, su fuente, órgano emisor, fecha y firma o sistema de autenticación. La certificación no sustituye al documento original, sino que da fe de un contenido o circunstancia comprobada.

6.4. Documentos de juicio

El informe contiene valoraciones técnicas o jurídicas destinadas a ilustrar una decisión. De acuerdo con el artículo 80 de la Ley 39/2015, salvo disposición expresa en contrario, los informes son facultativos y no vinculantes. Son preceptivos cuando una norma exige solicitarlos; facultativos cuando el órgano los considera convenientes; vinculantes cuando su contenido obliga legalmente al órgano decisor y no vinculantes en los demás casos.

Los informes deben emitirse electrónicamente dentro del plazo previsto, normalmente diez días, y quedar identificados y firmados. Pueden distinguirse por su materia en jurídicos, técnicos, económicos, de intervención, inspección o asesoramiento, y por su procedencia en internos y externos. Cuando se incorporan al texto de la resolución, su aceptación puede servir de motivación.

7. CLASIFICACIÓN

Clasificar es identificar y agrupar los documentos conforme a las funciones, actividades y series que los originan, situándolos dentro de una estructura lógica. La clasificación archivística no se basa principalmente en materias, como sucede en bibliotecas, sino en el contexto de producción. Su resultado es el cuadro de clasificación, instrumento jerárquico, estable y revisable que representa las funciones de la organización.

Puede seguirse un criterio orgánico, basado en la estructura de unidades productoras, o funcional, basado en competencias, funciones y procesos. El criterio funcional suele ser más estable frente a reorganizaciones administrativas, aunque en la práctica pueden combinarse ambos. Los códigos asignados deben ser unívocos, comprensibles y aplicables tanto a documentos en papel como electrónicos.

7.1. Etapa prearchivística

La organización empieza antes de que se produzcan los documentos. Es preciso analizar procedimientos, normalizar tipos documentales y formularios, definir metadatos, asignar series y responsables y prever conservación y acceso. Esta intervención evita expedientes incompletos, duplicados, denominaciones inconsistentes y documentos almacenados fuera de los sistemas corporativos.

Durante la tramitación se abren expedientes, se capturan documentos y se aplican clasificación y orden. Se eliminan copias de conveniencia y documentación de apoyo cuando deja de ser útil, sin confundirlas con documentos de archivo. Al finalizar, se cierra el expediente, se comprueba su integridad y se prepara la transferencia de acuerdo con el calendario de conservación.

7.2. Etapa archivística

En los archivos centrales, intermedios e históricos se controla el ingreso, se verifica la transferencia, se conserva la estructura del fondo, se completa la descripción y se aplican reglas de acceso y valoración. La selección determina qué series se conservan permanentemente y cuáles pueden eliminarse, total o parcialmente, después de los plazos establecidos.

La valoración considera funciones, marco jurídico, frecuencia de uso, derechos afectados, información duplicada, costes, singularidad y valor testimonial. El expurgo no es una operación informal de limpieza: requiere autoridad, procedimiento y constancia. La descripción facilita control y servicio mediante guías, cuadros, inventarios, catálogos, índices, registros de autoridad y sistemas de consulta.

8. CLASES DE ARCHIVO

Los archivos pueden clasificarse según titularidad, ámbito territorial, productor, contenido, finalidad o fase del ciclo vital. Estas categorías no son excluyentes: un archivo puede ser público, estatal, histórico y especializado al mismo tiempo.

8.1. Titularidad y ámbito

Son públicos los archivos y documentos pertenecientes a las Administraciones y entidades del sector público; pueden ser estatales, autonómicos, provinciales, insulares o locales, y generales o especializados. Entre los especializados se encuentran archivos parlamentarios, judiciales, militares, universitarios o de organismos concretos, sujetos a sus disposiciones específicas y a la normativa general aplicable.

Los archivos privados proceden de personas, familias, empresas, asociaciones, fundaciones, confesiones religiosas u otras entidades privadas. Pueden formar parte del Patrimonio Documental conforme a la Ley 16/1985 por su antigüedad, naturaleza o declaración. Su carácter privado no impide que queden sometidos a deberes de conservación, comunicación y protección cuando reúnen los requisitos legales.

8.2. Finalidad y ciclo vital

Los archivos de gestión apoyan la tramitación y custodian documentos de uso frecuente. Los centrales coordinan los archivos de oficina, reciben expedientes finalizados, describen series, gestionan transferencias y colaboran en valoración. El archivo intermedio concentra documentos de consulta ocasional y aplica decisiones sobre conservación y eliminación. Los históricos conservan permanentemente los documentos seleccionados y garantizan su descripción, acceso, investigación y difusión.

El modelo de continuidad de los documentos complementa la visión lineal del ciclo vital: creación, captura, organización, acceso y conservación forman procesos relacionados y recurrentes. En el entorno digital, la preservación debe planificarse desde el origen porque la obsolescencia de formatos, aplicaciones y soportes puede hacer inaccesible un documento mucho antes de que pierda su valor administrativo.

9. EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO

El artículo 70 de la Ley 39/2015 define el expediente administrativo como el conjunto ordenado de documentos y actuaciones que sirven de antecedente y fundamento a la resolución administrativa, así como las diligencias encaminadas a ejecutarla. Tiene formato electrónico y se forma mediante agregación ordenada de documentos, pruebas, dictámenes, informes, acuerdos, notificaciones y demás actuaciones que deban integrarlo.

No forma parte del expediente la información de carácter auxiliar o de apoyo, como notas, borradores, opiniones, resúmenes, comunicaciones e informes internos entre órganos o entidades, salvo los informes solicitados antes de la resolución que sean preceptivos o facultativos. Tampoco debe confundirse el expediente con el procedimiento: el primero es la agrupación documental que evidencia las actuaciones; el segundo, el cauce jurídico de trámites y actos dirigido a una decisión.

9.1. Estructura, índice y remisión

El expediente electrónico se compone de documentos electrónicos, índice electrónico, firma del índice y metadatos. El índice garantiza integridad, orden y recuperación, permite comprobar que el expediente está completo y admite que un mismo documento forme parte de varios expedientes sin duplicar innecesariamente el objeto. Cada documento debe conservar su identificador, firma cuando proceda y metadatos.

Cuando deba remitirse, se enviará completo, foliado mediante índice electrónico autenticado y conforme al Esquema Nacional de Interoperabilidad y a la Norma Técnica de Interoperabilidad de Expediente Electrónico. La autenticación del índice garantiza la integridad e inmutabilidad del expediente generado desde el momento de su firma y permite su consulta ordenada.

El cierre se produce cuando concluye el procedimiento y se han incorporado las actuaciones de ejecución que correspondan. Desde ese momento se restringen las modificaciones, sin perjuicio de añadir documentos posteriores mediante actuaciones controladas. La Administración debe mantener un archivo electrónico único de los documentos correspondientes a procedimientos finalizados y conservarlos en formato que permita garantizar autenticidad, integridad y consulta, así como su migración a otros formatos y soportes.

La exigencia de archivo electrónico único no implica necesariamente la existencia de un único repositorio tecnológico, sino de un sistema integrado que garantice gestión uniforme y recuperación de la documentación

9.2. Documento electrónico, copias y digitalización

La Norma Técnica de Interoperabilidad de Documento Electrónico identifica como componentes el contenido, la firma electrónica cuando proceda y los metadatos. La validez del documento administrativo electrónico exige información archivada en soporte electrónico y formato identificable, datos de identificación suficientes, referencia temporal, metadatos mínimos y firmas exigidas por la normativa, con las excepciones aplicables a documentos meramente informativos.

Las copias auténticas se expiden por órganos competentes conforme al artículo 27 de la Ley 39/2015 y a las reglas técnicas. Las copias electrónicas incluyen metadatos que acreditan su condición; las copias en papel de documentos electrónicos incorporan un código u otro sistema que permita contrastar su autenticidad; y la digitalización convierte documentos en papel u otros soportes no electrónicos en ficheros electrónicos con imagen fiel e íntegra.

Digitalizar no autoriza por sí solo a destruir el original. La devolución o eliminación se somete a la Ley 39/2015, al Real Decreto 203/2021, a la normativa de patrimonio documental, a los calendarios de conservación y, en la Administración General del Estado, al procedimiento del Real Decreto 1164/2002. Deben protegerse especialmente originales con valor histórico, artístico, probatorio singular o características físicas relevantes.

10. ORDENACIÓN