



5. CUERPO FACULTATIVO SUBALTERNO

Temario de materias comunes del cuerpo facultativo subalterno

Tema 1. La Constitución española de 1978. Título preliminar. Título I: de los derechos y deberes fundamentales.

La Ley orgánica 1/2007, de 28 de febrero, de reforma del Estatuto de Autonomía de las Illes Balears. Título IV. Capítulo I: del Parlamento. Capítulo II: del presidente. Capítulo III: del Gobierno de las Illes Balears.

La Ley 1/2019, de 31 de enero, del Gobierno de las Illes Balears. Título I: el presidente de las Illes Balears. Título II: el Gobierno de las Illes Balears. Título III: Los miembros del Gobierno.

Tema 2. La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

Título I. Capítulo I: la capacidad de obrar y el concepto de interesado.

Título II. Capítulo I: derechos de las personas en sus relaciones con las AAPP.

Derecho y obligación de relacionarse electrónicamente. Lengua de los procedimientos. Registros. Documentos aportados por los interesados

Tema 3. La Ley 3/2007, de 27 de marzo, de la función pública de la comunidad autónoma de las Illes Balears (en adelante, Ley 3/2007). Título III: personal al servicio de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears. Título V: nacimiento y extinción de la relación de servicio. Título IX: derechos, deberes e incompatibilidades. Título X: régimen disciplinario.

Tema 4. La Ley orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres. Título preliminar: objeto y ámbito de aplicación. Título I: el principio de igualdad y la tutela contra la discriminación. Título V. Capítulo I: criterios de actuación de las administraciones públicas.

La Ley 11/2016, de 28 de julio, de igualdad de mujeres y hombres. Título preliminar: disposiciones generales. Título I: políticas públicas para la promoción de la igualdad de género.

La Ley orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género. Título preliminar: objeto de la ley. Título II: Derechos de las mujeres víctimas de violencia de género.

Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación. Título preliminar y TÍTULO I. CAPÍTULO I: Disposiciones generales



Temario de materias específicas del cuerpo facultativo subalterno

5.1 ESPECIALIDAD AUXILIAR DE RECEPCIÓN Y TELÉFONO

Tema 1. La estructura y competencias de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears. Las consejerías, las direcciones generales y las secretarías generales.

Tema 2. Sede electrónica: concepto. La Sede Electrónica de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears: procedimientos y servicios. Transparencia: concepto y tipos. Publicidad activa: Portal de Transparencia de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.

Tema 3. Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales: disposiciones generales, principios y derechos de las personas.

Tema 4. Canales de atención a la ciudadanía: presencial, telefónico y electrónico. Acogida e información. La atención telefónica. Características específicas. Emisión, recepción y transmisión de llamadas telefónicas. La escucha activa. Dificultades en la comunicación.

Tema 5. Derechos de los ciudadanos. El uso de las lenguas oficiales en la Administración de la CAIB. Derechos lingüísticos de la ciudadanía en la relación con la Administración. Atención de personas con discapacidad. El sistema de quejas y sugerencias: conceptos, indicaciones a la ciudadanía, presentación e impresos normalizados. Técnicas de trato a los usuarios que presentan quejas y reclamaciones.

Tema 6. Las oficinas de asistencia en materia de registros. Presentación de solicitudes, escritos o comunicaciones.