

TEST 15

La información administrativa. Las sugerencias y reclamaciones. La presentación de escrito y comunicaciones y los registros de documentos. Conceptos de presentación, recepción, entrada y salida de documentos

1. La información administrativa:

- a) Tendrá exclusivamente carácter orientativo y no originará derechos ni expectativas de derecho, ni podrá lesionar directa o indirectamente derechos o intereses de los solicitantes, de los interesados, de terceras personas o de la Administración, sin perjuicio de lo que pueda preverse en otras regulaciones de carácter específico
- b) No tendrá exclusivamente carácter orientativo y no originará derechos ni expectativas de derecho, ni podrá lesionar directa o indirectamente derechos o intereses de los solicitantes, de los interesados, de terceras personas o de la Administración, sin perjuicio de lo que pueda preverse en otras regulaciones de carácter específico
- c) Tendrá exclusivamente carácter orientativo y originará derechos y expectativas de derecho, pero no podrá lesionar directa o indirectamente derechos o intereses de los solicitantes, de los interesados, de terceras personas o de la Administración, sin perjuicio de lo que pueda preverse en otras regulaciones de carácter específico
- d) Tendrá exclusivamente carácter orientativo y no originará derechos ni expectativas de derecho, ni podrá lesionar directa o indirectamente derechos o intereses de los solicitantes, de los interesados, de terceras personas o de la Administración, en ningún caso

2. La información administrativa presencial es aquella que:

- a) Se ofrece telefónicamente a los ciudadanos cuando éstos la demanden en cualesquier dependencias administrativas
- b) Se ofrece por correo postal a los ciudadanos cuando éstos la demanden en cualesquier dependencias administrativas
- c) Se ofrece en persona a los ciudadanos cuando éstos la demanden en cualesquier dependencias administrativas
- d) Se ofrece por medios informáticos a los ciudadanos cuando éstos la demanden en cualesquier dependencias administrativas

3. Señale la opción incorrecta:

- a) La información administrativa general versará sobre la identificación, fines, competencias, estructura, funcionamiento y localización de los distintos departamentos, centros directivos, órganos y unidades administrativas
- b) La información administrativa general versará sobre el estado o contenido de los procedimientos en tramitación o finalizados, y a la identificación de las autoridades y personal al servicio de la Administración Autonómica bajo cuya responsabilidad se tramiten aquellos procedimientos
- c) La información administrativa general versará sobre los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que los ciudadanos se propongan realizar
- d) La información administrativa general versará sobre Los procedimientos administrativos, los servicios públicos y demás prestaciones

4. ¿Cuál de las siguientes opciones es un documento registrable?

- a) La documentación complementaria que se acompañe al documento que es objeto de registro
- b) Los documentos de naturaleza publicitaria, comercial, informativa y análogos
- c) Los escritos administrativos o comunicaciones oficiales que se transmitan entre órganos y unidades administrativas a las que preste su servicio un mismo registro
- d) Documentos que deban ser objeto de registro y vayan dirigidos personalmente a los empleados públicos o deban ser recepcionados por éstos

5. Señale la opción incorrecta. Son funciones de las oficinas en la que se preste el servicio de registro de documentos:

- a) Recepción y asiento de entrada inicial
- b) Validación mecánica de entrada inicial del original y, si se acompaña, de la copia del documento
- c) Asiento y validación mecánica de salida y entrada interior
- d) Asiento y validación mecánica de salida y entrada exterior

6. La función de registro se llevará por:

- a) Medios informáticos
- b) Medios telemáticos
- c) Medios telefónicos
- d) Medios electrónicos

7. El Libro de Sugerencias y Quejas tiene como finalidad dejar constancia de las sugerencias y quejas que los ciudadanos formulen en relación con el funcionamiento de los servicios públicos y los órganos y unidades de:

- a) La Administración Estatal
- b) La Administración local
- c) La Administración de cualquier Comunidad Autónoma
- d) La Administración de la Comunidad de Castilla y León

8. Señale la opción incorrecta. Los documentos en papel que se dirijan a cualquier órgano de la Administración de la Comunidad de Castilla y León podrán ser presentados de forma presencial en las oficinas que realicen las funciones de registro de:

- a) Los Organismos Autónomos de ella dependientes
- b) Los órganos de la Administración General del Estado
- c) Los órganos de cualquier otra Administración Autonómica
- d) Cualquier Corporación Local

9. Las quejas formuladas en el libro de sugerencias y reclamaciones:

- a) No tendrán en ningún caso la calificación de recurso administrativo
- b) Su interposición no paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente
- c) Las respuestas a) y b) son correctas
- d) Las respuestas a) y b) son incorrectas

10. En los asientos que se practiquen en el libro de entrada de los registros se reflejará:

- a) Fecha y hora de presentación
- b) Fecha y hora de registro de entrada
- c) Naturaleza del documento y referencia a su contenido
- d) Todas las respuestas anteriores son correctas

1. a) Tendrá exclusivamente carácter orientativo y no originará derechos ni expectativas de derecho, ni podrá lesionar directa o indirectamente derechos o intereses de los solicitantes, de los interesados, de terceras personas o de la Administración, sin perjuicio de lo que pueda preverse en otras regulaciones de carácter específico

La información tendrá exclusivamente carácter orientativo y no originará derechos ni expectativas de derecho, ni podrá lesionar directa o indirectamente derechos o intereses de los solicitantes, de los interesados, de terceras personas o de la Administración, sin perjuicio de lo que pueda preverse en otras regulaciones de carácter específico.

2. c) Se ofrece en persona a los ciudadanos cuando éstos la demanden en cualesquier dependencias administrativas

*La información administrativa presencial es aquella que se ofrece en persona a los ciudadanos cuando éstos la demanden en cualesquier dependencias administrativas.
Se procurará que esta información se preste en un espacio físico confortable y sin barreras físicas que dificulten la fluidez de la comunicación.*

3. b) La información administrativa general versará sobre el estado o contenido de los procedimientos en tramitación o finalizados, y a la identificación de las autoridades y personal al servicio de la Administración Autonómica bajo cuya responsabilidad se tramiten aquellos procedimientos

*Información administrativa particular
Es la concerniente al estado o contenido de los procedimientos en tramitación o finalizados, y a la identificación de las autoridades y personal al servicio de la Administración Autonómica bajo cuya responsabilidad se tramiten aquellos procedimientos.*

4. d) Documentos que deban ser objeto de registro y vayan dirigidos personalmente a los empleados públicos o deban ser recepcionados por éstos

*Documentos registrables
Deberán ser registrados todos los documentos que sean recibidos en las oficinas que realicen las funciones de registro.
Aquellos documentos que deban ser objeto de registro y vayan dirigidos personalmente a los empleados públicos o deban ser recepcionados por éstos, se presentarán para su registro formal el mismo día de recepción.*

5. d) Asiento y validación mecánica de salida y entrada exterior

Funciones de registro

Las oficinas en la que se preste el servicio de registro de documentos llevarán a cabo las siguientes funciones:

- a) *Recepción y asiento de entrada inicial.*
- b) *Validación mecánica de entrada inicial del original y, si se acompaña, de la copia del documento.*
- c) *Traslado de documentos.*
- d) *Asiento y validación mecánica de salida y entrada interior.*
- e) *Asiento y validación mecánica de salida exterior.*

6. a) Medios informáticos

La función de registro se llevará por medios informáticos, debiendo estar las unidades que la realicen interconectadas entre sí, constituyendo el Sistema de Registro único de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

7. d) La Administración de la Comunidad de Castilla y León

El Libro de Sugerencias y Quejas tiene como finalidad dejar constancia de las sugerencias y quejas que los ciudadanos formulen en relación con el funcionamiento de los servicios públicos y los órganos y unidades de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

8. d) Cualquier Corporación Local

Los documentos en papel que se dirijan a cualquier órgano de la Administración de la Comunidad de Castilla y León podrán ser presentados de forma presencial:

- a) *En las oficinas que realicen las funciones de registro de:*
 - *El órgano administrativo al que se dirija, si las hubiera.*
 - *Los órganos de la Administración General de la Comunidad de Castilla y León.*
 - *Los Organismos Autónomos de ella dependientes.*
 - *Los órganos de la Administración General del Estado.*
 - *Los órganos de cualquier otra Administración Autonómica.*
 - *Las Corporaciones Locales que hayan suscrito el correspondiente Convenio con la Administración de esta Comunidad Autónoma para actuar como registro concertado.*

9. c) Las respuestas a) y b) son correctas

Las quejas formuladas de acuerdo con lo previsto en este Decreto no tendrán en ningún caso la calificación de recurso administrativo, ni su interposición paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente, ni condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar los interesados.

10. d) Todas las respuestas anteriores son correctas

Los asientos que se practiquen en el libro de entrada de los registros reflejarán, al menos, los siguientes datos:

a) Fecha y hora de presentación.

b) Fecha y hora de registro de entrada.

c) Número de registro.

d) Naturaleza del documento y referencia a su contenido.

(...).



