Auxiliar Administrativo del Gobierno de La Rioja 2026

Muestra gratuita del temario: índice completo y un capítulo entero con su test



El temario completo: 23 temas del anexo · 23 capítulos · 510 preguntas de test

Material de estudio no oficial, elaborado a partir de las bases de la convocatoria y del texto consolidado de cada norma en el BOE. Lo que vale es lo publicado por la entidad convocante. Actualizado el 23 de noviembre de 2026.

Índice: los 23 temas del anexo

Cada tema del anexo está explicado en uno o varios capítulos. Los capítulos sirven para varios temas cuando las bases reparten una misma ley en epígrafes distintos.

Tema	Enunciado de las bases	Capítulos
1	Atención al ciudadano. Los servicios de información administrativa. El libro de Quejas y Sugerencias.	1, 2
2	El Registro en el ámbito de la Administración General de la Comunidad Autónoma de La Rioja y sus organismos públicos: organización, funcionamiento y eficacia. El patrimonio documental de La Rioja: Organización y conservación.	3, 4
3	La Constitución Española de 1978: Estructura, principios y valores fundamentales. Derechos y deberes fundamentales. Su garantía y suspensión.	5
4	La Constitución Española de 1978: El Tribunal Constitucional. La Corona: funciones constitucionales del Rey, sucesión y regencia.	6, 7
5	Las Cortes Generales: composición, atribuciones y funcionamiento del Congreso de los Diputados y Senado. El Defensor del Pueblo.	7, 8
6	La organización de la Administración del Estado. Administración Central y Administración Periférica. La Administración Local: normativa aplicable. La provincia y el municipio. Otras Entidades de la Administración Local.	9, 10, 11
7	El Estatuto de Autonomía de La Rioja (I): Estructura. Título Preliminar. Competencias de la Comunidad Autónoma.	12
8	El Estatuto de Autonomía de La Rioja (II): Organización institucional. Parlamento de La Rioja. Presidente de la Comunidad Autónoma de La Rioja. Gobierno.	12
9	El Estatuto de Autonomía de La Rioja (III): Administración y régimen jurídico. Financiación de la Comunidad. Reforma del Estatuto.	12
10	Ley 39/2015 Ley del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (I): De los interesados en el procedimiento administrativo. De la actividad de las Administraciones Públicas.	13
11	Ley del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (II): El acto administrativo: características generales, concepto, clases y elementos. Requisitos. Validez y eficacia. Nulidad y anulabilidad.	13
12	Ley del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (III): El procedimiento administrativo común: concepto, naturaleza y principios generales. Fases del procedimiento: iniciación, ordenación, instrucción y finalización.	13

Tema	Enunciado de las bases	Capítulos
13	Ley del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (IV): La revisión de los actos administrativos. Los recursos administrativos: alzada, reposición y extraordinario de revisión. De la iniciativa legislativa y de la potestad para dictar reglamentos y otras disposiciones.	13
14	40/2015 Ley de Régimen Jurídico del Sector Público: De los órganos de las Administraciones Públicas.	14
15	Ley 4/2005 Ley de Funcionamiento y Régimen Jurídico de la Administración de la Comunidad Autónoma de La Rioja: Del funcionamiento de la Administración de la Comunidad Autónoma de La Rioja.	15
16	Ley 3/2003, de 3 de marzo Ley de organización del Sector Público de la Comunidad Autónoma de La Rioja: La Administración General de la Comunidad Autónoma de La Rioja. (Título I)	16
17	Ley de Función Pública de la Comunidad Autónoma de La Rioja (I): Clases de personal al servicio de las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de La Rioja. Adquisición y pérdida de la relación de servicio. Provisión de puestos de trabajo y movilidad.	17
18	Ley de Función Pública de la Comunidad Autónoma de La Rioja (II): Situaciones administrativas. Derechos y deberes. Régimen disciplinario.	18
19	Ley de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales: Disposiciones generales. Principios de Protección de Datos. Derechos de las Personas.	19
20	Ley de Transparencia y Buen Gobierno de La Rioja: Disposiciones generales. Transparencia.	20
21	Ley de igualdad efectiva de mujeres y hombres en La Rioja: Disposiciones generales. Ley contra la violencia de género de La Rioja: Disposiciones generales.	21, 22
22	Procesadores de textos Microsoft Word 2016 (I): Personalización del entorno de trabajo. Creación y estructuración de documento. Tratamiento de caracteres y párrafos. Fórmulas.	23
23	Procesadores de textos Microsoft Word 2016 (II): Encabezado y pie de página. Opciones de formato. Tablas. Inserción de elementos. Plantillas. Combinar correspondencia. Gestión, grabación, recuperación e impresión de ficheros	23

Capítulo 1

Información administrativa y atención al ciudadano

Este capítulo cubre el tema 1 del anexo.

Normas: Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano, arts. 1 a 14, disposiciones adicional, transitoria, derogatoria y finales; capítulo III (arts. 15 a 24, derogado) y anexo (consolidado: 2011-06-04) · 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, arts. 14 a 19 (programa de quejas y sugerencias) y disposiciones transitoria y derogatoria (consolidado: 2009-06-30) · Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, arts. 4, 12, 13, 16.4, 53.1 y disp. derogatoria única (consolidado: 2024-11-06)

En pocas palabras

- El Real Decreto 208/1996 distingue la información general, que se da a cualquiera sin acreditar legitimación (art. 2.2), de la particular, reservada a los interesados y sus representantes (art. 3.1), y atribuye a la atención personalizada seis funciones (art. 4).
- La organización descansa en las unidades departamentales, que dirige un subdirector general (art. 5.1), el Centro de Información Administrativa (art. 6) y las oficinas de los servicios centrales y territoriales (arts. 7 a 10); los arts. 11 a 13 están derogados.
- El Libro de Quejas y Sugerencias del capítulo III (arts. 15 a 24) está derogado desde 2005; hoy rige el capítulo IV del Real Decreto 951/2005, con respuesta en 20 días hábiles (art. 16.1).

El Real Decreto 208/1996 es la norma que dice qué es informar a un ciudadano, quién tiene derecho a qué tipo de información y cómo se organizan las oficinas y unidades que lo hacen. Tiene once artículos vigentes (del 1 al 10 y el 14), tres capítulos y un anexo, y una particularidad que condiciona el estudio: su capítulo III, el del Libro de Quejas y Sugerencias, está derogado desde 2005, aunque algunas bases lo siguen nombrando en el enunciado del tema. En el examen se suelen preguntar las diferencias entre información general y particular, las seis funciones de atención personalizada del artículo 4 y los datos del Libro. Esta unidad explica primero lo que sigue en vigor, luego el Libro tal como lo regulaba el decreto y, por último, el régimen que lo sustituyó.

Texto que hemos usado

Texto consolidado del Real Decreto 208/1996 en boe.es (BOE-A-1996-4997), con última actualización publicada el 4 de junio de 2011, consultado el 15 de noviembre de 2026. Los artículos 11, 12 y 13 están derogados por el Real Decreto 776/2011 y el capítulo III (arts. 15 a 24) por el Real Decreto 951/2005. Del Real Decreto 951/2005 (BOE-A-2005-14836) se ha leído el consolidado cuya última actualización publicada es de 30 de junio de 2009, y

de la Ley 39/2015 el de 6 de noviembre de 2024. El texto original de los artículos 15 a 24 se ha leído en la versión original publicada en el BOE el 4 de marzo de 1996.

El Real Decreto 208/1996

Información administrativa y atención al ciudadano

Capítulo I: funciones

- Información administrativa (art. 1)
- General (art. 2)
- Particular (art. 3)
- Atención al ciudadano (art. 4)

Capítulo II: organización

- Unidades departamentales (arts. 5 y 6)
- Oficinas de información (arts. 7 a 10)
- Órganos colegiados (arts. 11 a 14)

Capítulo III: Libro de Quejas

- Derogado por el RD 951/2005
- Original: arts. 15 a 24
- Anexo: modelo de hoja

Régimen vigente de quejas

- RD 951/2005, arts. 14 a 19
- Respuesta en 20 días hábiles
- Seguimiento por la Inspección de Servicios

Qué regula y a quién se aplica

El decreto se dictó para la Administración General del Estado (AGE) y para las entidades de derecho público vinculadas o dependientes de ella: sus artículos hablan de «cada Ministerio» (art. 5) y de la «Administración General del Estado» (arts. 3.1 y 4.d). Un ayuntamiento no está obligado por este texto, y puede tener sus propios reglamentos de atención a la ciudadanía. Aun así, algunas bases lo ponen en el temario tal cual, de modo que lo que se estudia es el texto estatal.

El decreto cita la Ley 30/1992, que la Ley 39/2015 derogó. La disposición derogatoria única, apartado 3, de la Ley 39/2015 dice que las referencias a la ley derogada se entienden hechas a la nueva ley en lo que regule la misma materia. Por eso, cuando el artículo 3.1 cita «los artículos 31 y

32 de la Ley 30/1992», debes leer los artículos 4 y 5 de la Ley 39/2015, sobre el concepto de interesado y la representación.

La estructura es sencilla. El capítulo I distingue tipos de información y fija las funciones de atención personal (arts. 1 a 4). El capítulo II organiza quién informa (arts. 5 a 14). El capítulo III regulaba el Libro de Quejas y Sugerencias (arts. 15 a 24) y está derogado. Cierran el texto una disposición adicional, una transitoria, una derogatoria, dos finales y el anexo con el modelo de hoja del Libro.

La información administrativa (art. 1)

Según el artículo 1.1, la información administrativa es «un cauce adecuado» para que los ciudadanos conozcan sus derechos y obligaciones y puedan usar los bienes y servicios públicos. El artículo 1.2 añade la clasificación que organiza el resto del capítulo: la información que prestan las unidades y oficinas del capítulo II puede ser **general** o **particular**. No hay una tercera clase.

La información general (art. 2)

Es la que no depende de quién pregunta. El artículo 2.1 enumera su contenido: identificación, fines, competencia, estructura, funcionamiento y localización de organismos y unidades; requisitos jurídicos o técnicos que las normas imponen a proyectos, actuaciones o solicitudes; tramitación de procedimientos; servicios públicos y prestaciones; y cualquier otro dato que el ciudadano necesite conocer en sus relaciones con las Administraciones.

Tres reglas completan el artículo, y las tres se preguntan:

- Se facilita **obligatoriamente** y **sin exigir acreditar legitimación alguna** (art. 2.2). Quien pregunta dónde está una oficina o qué papeles hacen falta para una licencia no tiene que explicar por qué.
- Cuando convenga una mayor difusión, se ofrece a los **grupos sociales o instituciones** interesados (art. 2.3).
- Se usan los medios de difusión adecuados, **potenciando los que permitan informar a distancia**: publicaciones, sistemas telefónicos o cualquier otra forma de comunicación que permita la tecnología (art. 2.4).

La información particular (art. 3)

Es la que afecta a un expediente concreto. El artículo 3.1 la define como la que se refiere al **estado o contenido de los procedimientos en tramitación** y a la **identificación de las autoridades y del personal** bajo cuya responsabilidad se tramitan. Su límite es el contrario del de la información general: solo se facilita a quienes tengan la condición de **interesados** en el procedimiento o a sus representantes legales, conforme a los artículos 31 y 32 de la Ley 30/1992 (hoy, arts. 4 y 5 de la Ley 39/2015).

El apartado 2 extiende la idea a los datos personales que afecten a la intimidad de las personas físicas: la información sobre documentos con esos datos queda reservada a las personas a las que se refieren, con los límites del artículo 37 de la Ley 30/1992 y de la ley de protección de datos que entonces regía. Hoy, el derecho del interesado a conocer el estado de su expediente está en el artículo 53.1.a de la Ley 39/2015 y el de identificar a las autoridades y al personal responsable, en el 53.1.b.

El apartado 3 reparte los papeles: esta información la aportan las **unidades de gestión** de la AGE, no las de información. Para dar respuestas ágiles, las unidades de gestión pueden tener conexiones con las unidades y oficinas de información administrativa, que colaborarán con ellas cuando se establezca.

	Información general (art. 2)	**Información particular (art. 3)**
Contenido	Organismos, requisitos, procedimientos, servicios y prestaciones	Estado o contenido de procedimientos en tramitación; identificación de autoridades y personal
A quién se da	A cualquier ciudadano, sin acreditar legitimación (2.2)	Solo a interesados o sus representantes legales (3.1)
Datos personales	No los incluye	Reservados a las personas a las que se refieren (3.2)
Quién la aporta	Unidades y oficinas de información	Unidades de gestión, con apoyo de las de información (3.3)
Difusión	A grupos e instituciones interesados; medios a distancia (2.3 y 2.4)	No se difunde: se facilita a quien tiene derecho

Las funciones de atención al ciudadano (art. 4)

La atención personalizada comprende seis funciones, de la letra a) a la f). Es el artículo más preguntado del decreto, y conviene saberlo con el orden de las letras.

Letra	Función	Contenido
a	Recepción y acogida	Orientar y ayudar al ciudadano en el momento inicial de su visita, en particular para localizar dependencias y funcionarios
b	Orientación e información	Aclaraciones de índole práctica sobre procedimientos, trámites, requisitos y documentación; nunca interpretación normativa ni consideración jurídica o económica
c	Gestión	Recepción de la documentación inicial de un expediente cuando así se haya dispuesto reglamentariamente, y trámites y resoluciones de cuestiones urgentes y simples que pidan respuesta inmediata
d	Iniciativas y sugerencias	Recibir las de ciudadanos o de empleados públicos para mejorar la calidad, aumentar el rendimiento o el ahorro, simplificar o suprimir trámites
e	Quejas y reclamaciones	Recibir las que los ciudadanos formulen por tardanzas, desatenciones o cualquier actuación irregular
f	Derecho de petición	Asistir a los ciudadanos en el ejercicio del derecho reconocido por los artículos 29 y 77 de la Constitución

Tres detalles de redacción suelen ser el origen de las preguntas con trampa:

- La función **b** tiene un límite expreso: la ayuda «en ningún caso podrá entrañar una interpretación normativa» ni consideración jurídica o económica. Lo permitido es «una simple determinación de conceptos, información de opciones legales o colaboración en la cumplimentación de impresos o solicitudes». Quien atiende al público explica qué documentos hacen falta, pero no dice si el recurso va a prosperar.
- En la función **d**, las iniciativas y sugerencias pueden venir de los **propios empleados públicos**, no solo de los ciudadanos. Las presentadas en las oficinas y centros de información administrativa se tramitaban con las hojas del Libro de Quejas y Sugerencias, según el capítulo III. La función **e** remite al mismo capítulo para las reclamaciones.
- En la función **f**, las unidades orientan sobre la naturaleza del derecho de petición, el modo de ejercerlo y las autoridades a las que dirigir los escritos, y deben **elevar a los órganos competentes** las peticiones que reciban sin destinatario o con uno erróneo.

Las unidades departamentales de información administrativa (art. 5)

En cada Ministerio, el titular de la **Subdirección General** que tenga encomendada la información administrativa ostenta la jefatura de la unidad departamental (art. 5.1). La unidad mantiene una relación activa y permanente con los centros directivos, entidades y organismos del Departamento,

que deben comunicarle las variaciones de sus bases de datos y responder a sus consultas puntuales (art. 5.2).

Sus funciones están en el artículo 5.3, de la a) a la g):

Letra	Función de la unidad departamental
a	Dirigir las oficinas de información y atención al ciudadano del Departamento (incluidas las sectoriales de ámbito territorial que dependan funcionalmente de él) y coordinar las de las entidades de derecho público vinculadas o dependientes
b	Crear y mantener actualizada la base de datos de información administrativa del Departamento
c	Aportar apoyo documental y técnico a las demás unidades de información del Departamento
d	Impulsar y supervisar el intercambio de material informativo entre centros directivos y entidades
e	Participar en la elaboración y distribución de publicaciones y medios de difusión informativa, y mantener un catálogo actualizado
f	Colaborar con la Comisión Ministerial de Información Administrativa
g	Representar al Departamento ante los órganos colegiados de información administrativa

Además, el artículo 5.4 les impone **cuatro cometidos de gestión interna**: obtención, tratamiento y actualización permanente de la información; distribución y difusión; catalogación de publicaciones informativas; y publicidad y difusión de su imagen. El informe de la unidad sobre los impresos y publicaciones destinados al público es **preceptivo, no vinculante** (art. 5.4.c.3.º).

El Centro de Información Administrativa (art. 6)

El artículo 6 regula el Centro de Información Administrativa (CIA), con nivel orgánico de **Subdirección General**. En 1996 dependía del entonces Ministerio para las Administraciones Públicas, a través de la Inspección General de Servicios de la Administración Pública; no te aprendas el nombre del ministerio, que cambia con cada reforma.

El CIA desarrolla las funciones de las unidades departamentales y **cinco específicas** (art. 6.2): mantener y distribuir las bases de datos de la AGE (letra a); sostener un sistema de información al ciudadano «eminentemente telefónico» sobre los servicios públicos y trámites de toda la AGE (b); cooperar con las unidades y oficinas de los demás Departamentos para lograr un sistema homogéneo de atención (c); actuar como órgano ejecutivo permanente de la Comisión Interministerial de Información Administrativa, hoy suprimida por el Real Decreto 776/2011 (d); y promover cursos de capacitación con el Instituto Nacional de Administración Pública, INAP (e).

Las oficinas de información y atención al ciudadano (arts. 7 a 10)

El artículo 7 fija una regla común: todas las oficinas de información y atención al ciudadano realizan las funciones del capítulo I y los cometidos de gestión interna que les delegue o encomiende el CIA o la unidad departamental, **en la medida en que lo permitan sus recursos**. Las oficinas que forman la red informativa general son las que describen los artículos 8 y 9.

Servicios centrales (art. 8). Hay dos tipos:

- Las oficinas centrales de información y atención al ciudadano, en la sede de cada Departamento, salvo que circunstancias singulares aconsejen otro emplazamiento. Pueden tener oficinas delegadas o puntos de información en otros edificios con la misma consideración (letra a).
- Las oficinas de entidades de derecho público vinculadas o dependientes de la AGE, de sus centros directivos y demás servicios, cuando la entidad y especialidad justifiquen una oficina especializada o sectorial (letra b).

Órganos territoriales (art. 9). Con carácter de oficinas centrales existen las dependientes de las Delegaciones del Gobierno en las Comunidades Autónomas, de los Gobiernos Civiles y de las Delegaciones Insulares del Gobierno (art. 9.1); el decreto conserva esa denominación de «Gobiernos Civiles», que hay que trasladar a la estructura vigente de la AGE. Con carácter de oficinas sectoriales pueden existir en los servicios provinciales de los Departamentos y entidades, cuando el volumen y la especialidad de la demanda lo justifiquen (art. 9.2). Las centrales coordinan, apoyan y tutelan a las demás de su ámbito (art. 9.3), y todas transmiten al CIA y a su unidad departamental las variaciones de datos de los órganos de la AGE (art. 9.4). El CIA actúa como **coordinador territorial** de la información administrativa (art. 9.5).

Colaboración entre Administraciones (art. 10). Mediante **convenio de colaboración** entre varias Administraciones puede acordarse que desde las oficinas de cualquiera de ellas se ofrezca la información administrativa de las otras, y crear oficinas integradas de información con participación de varias.

Órganos colegiados (arts. 11 a 14)

Los artículos 11, 12 y 13 regulaban la Comisión Interministerial de Información Administrativa (funciones y composición) y las Comisiones Ministeriales. Están **derogados**: el 11 y el 12 por la disposición derogatoria única y el anexo del Real Decreto 776/2011, de 3 de junio, y el 13 por la letra c) de esa disposición derogatoria. No estudies su composición como derecho vigente.

El artículo 14 sigue en el texto y contiene una remisión: los órganos colegiados de información administrativa ajustan su régimen jurídico a lo dispuesto en la sección y en el capítulo II del título II de la Ley 30/1992. La Ley 30/1992 está derogada por la Ley 39/2015 (disp. derogatoria única,

apartado 2.a), y los órganos colegiados de las distintas Administraciones se regulan hoy en la sección 3.ª del capítulo II del título preliminar de la Ley 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público (a partir del art. 15).

Disposiciones finales del decreto

- **Disposición adicional única.** Las unidades administrativas del Instituto Nacional de la Salud se rigen por el decreto, pero el entonces Ministerio de Sanidad y Consumo debía aprobar las normas para la información y atención a los ciudadanos en los **hospitales e instituciones sanitarias** del Instituto.
- **Disposición transitoria única. Seis meses** desde la entrada en vigor para la adaptación organizativa de cada Departamento (apartado 1), **tres meses** para que el Libro de Quejas y Sugerencias estuviera a disposición de los ciudadanos (apartado 2) y tres meses para que los Departamentos con libro propio lo adecuaran (apartado 3).
- **Disposición derogatoria única.** Derogó el Decreto 93/1965 (el texto lo data el 28 de enero) y las Órdenes ministeriales de 22 de octubre de 1958 y de 5 de enero de 1959.
- **Disposiciones finales.** El decreto no debe originar aumento de gasto público (primera). Se publicó el 4 de marzo de 1996 y entró en vigor el día siguiente, el 5 de marzo (segunda).

El Libro de Quejas y Sugerencias del capítulo III (derogado)

Lo que sigue describe el capítulo III en su redacción original, publicada en el BOE el 4 de marzo de 1996. Está derogado desde el 4 de septiembre de 2005 y se estudia solo porque algunas bases lo citan. Si la pregunta del examen dice «según el Real Decreto 208/1996», es probable que busque este contenido.

Artículo	Contenido original
15. Definición y objeto	Dejar constancia de las quejas, reclamaciones, iniciativas o sugerencias que los ciudadanos estimen convenientes sobre el funcionamiento de las unidades administrativas
16. Localización	En los registros generales y auxiliares de los órganos y unidades que se estime necesario y, en todo caso, en las oficinas y centros de información y atención al ciudadano; al menos un Libro en todos los Departamentos y entidades; existencia señalizada de forma visible y situación más accesible
17. Composición	Cada ejemplar tiene **50 juegos de hojas** encuadernadas y numeradas; cada juego consta de **original y dos copias**
18. Forma de presentación	Por escrito, con nombre, apellidos y domicilio a efectos de comunicaciones, y firma al final de la hoja; los funcionarios pueden auxiliar al ciudadano; se incorporan las cursadas sin impreso y las remitidas por correo; las **sugerencias o iniciativas** pueden presentarse de forma **anónima**
19. Formulación y remisiones	Se sellan todas las hojas con el sello de registro y se entrega al ciudadano la copia que le corresponde; el original va al responsable de la unidad afectada y la copia a la Inspección General de Servicios
20. Tramitación interna	Tratamiento uniforme que garantice la rápida contestación o su conocimiento por los órganos responsables
21. Contestación	**Veinte días** para informar al ciudadano de las actuaciones y medidas; si no hay respuesta puede dirigirse a la Inspección General de Servicios para conocer los motivos y exigir responsabilidades
22. Actuaciones de las Inspecciones	Control de las quejas; cada una motiva la apertura de un expediente informativo; si hay indicios de anormal funcionamiento se inician o solicitan actuaciones
23. Seguimiento	Cada año, las Subsecretarías remiten a la Secretaría de Estado para la Administración Pública un informe sobre las quejas y las respuestas y medidas adoptadas
24. Efectos	Las quejas **no son recurso administrativo** ni paralizan los plazos; no condicionan el ejercicio de otras acciones o derechos

Una distinción con trampa: en el artículo 18 solo las **sugerencias o iniciativas** pueden ser anónimas, mientras que las quejas exigen nombre, apellidos, domicilio y firma. Y el plazo del artículo 21 son «veinte días» a secas, sin precisar si son hábiles.

El decreto incluye además un **anexo con el modelo de hoja** del Libro, con el que se hacen el original y las dos copias. En el consolidado de boe.es, el anexo aparece solo con su título, sin el modelo reproducido.

El régimen vigente: Real Decreto 951/2005

El Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, estableció el marco general para la mejora de la calidad en la AGE y derogó expresamente, en su disposición derogatoria única, el capítulo III del Real Decreto 208/1996. Su disposición transitoria única dispuso que, hasta que se dictaran las normas de desarrollo previstas en su disposición final primera, seguiría aplicándose a las quejas y sugerencias ese capítulo III; el consolidado del Real Decreto 208/1996 lo recoge con una nota «téngase en cuenta para su aplicación la disposición transitoria única». El BOE da el capítulo III por derogado y el régimen que se aplica es el del Real Decreto 951/2005. El análisis del BOE enumera normas dictadas en su desarrollo, como la Resolución de 6 de febrero de 2006 con directrices para los programas de calidad; no se han leído para esta unidad, y por eso no se afirma qué dicen sobre el Libro. Si el examen pregunta por el Libro, atiende a qué norma nombra la pregunta.

El programa de quejas y sugerencias está en el **capítulo IV** del Real Decreto 951/2005 (arts. 14 a 19) y cambia varias cosas:

Aspecto	Real Decreto 208/1996, cap. III (derogado)	Real Decreto 951/2005, cap. IV (vigente
Instrumento	Libro con hojas triples numeradas (art. 17)	Unidad responsable de las quejas y sugerencias, con formulario o registro (arts. 14 y 15.3)
Cauces	Por escrito en el Libro; también las cursadas sin impreso y por correo (art. 18)	Presencialmente, por correo postal y por medios telemáticos; por correo electrónico o Internet, con firma electrónica del interesado (art. 15.2)
Anónimas	Las sugerencias o iniciativas (art. 18.4)	No lo prevé el texto
Constancia	Copia sellada para el ciudadano (art. 19.1)	Constancia de la presentación por el medio que el usuario indique (art. 15.4)
Plazo de respuesta	Veinte días (art. 21.1)	**20 días hábiles** (art. 16.1)
Aclaraciones	No regula la suspensión	El plazo puede suspenderse si se requiere al interesado para que aclare en **10 días hábiles** (art. 16.2)
Falta de respuesta	Acudir a la Inspección General de Servicios para conocer los motivos y exigir responsabilidades (art. 21.2)	Acudir a la Inspección General de Servicio del departamento, que propone medidas a los órganos competentes (art. 16.3)
Seguimiento	Informe anual de las Subsecretarías a la Secretaría de Estado (art. 23)	Informe global de la unidad a la Inspecció en enero de cada año (art. 17.3)
Efectos	No son recurso ni paralizan plazos (art. 24)	No son recurso administrativo ni interrumpen plazos (art. 19)

El Real Decreto 951/2005 define el programa en su artículo 14: los órganos y organismos determinan la **unidad responsable** de las quejas y sugerencias, que recoge y tramita tanto las manifestaciones de insatisfacción como las iniciativas de mejora, y ofrece respuesta e informa de las actuaciones y, en su caso, de las medidas adoptadas. La unidad debe estar señalizada de forma visible y ocupar la ubicación más accesible (art. 15.1). Las quejas se **clasifican** según una estructura básica de códigos (art. 15.5).

Cuidado con los verbos: el artículo 24 del decreto de 1996 dice que las quejas no **paralizarán** los plazos y el artículo 19 del de 2005, que su presentación no los **interrumpirá**. El sentido es el mismo, pero un examen puede elegir una palabra u otra.

Cómo se conecta con la Ley 39/2015

Lo que el decreto de 1996 llamaba derechos de información está hoy repartido en dos artículos de la Ley 39/2015. El artículo 13 recoge los derechos de las personas ante las Administraciones, entre ellos ser asistidas en el uso de medios electrónicos (letra b) y ser tratadas con respeto y deferencia (letra e). El artículo 53.1 enumera los de los interesados: conocer el estado de la tramitación (letra a), identificar a las autoridades y al personal responsable (letra b) y obtener información y orientación sobre los requisitos de sus solicitudes (letra f). Los dos primeros se corresponden con la información particular y el tercero con la general.

Lo que más se pregunta

Pregunta típica	Respuesta	Dónde
¿Hace falta acreditar legitimación para la información general?	No: se facilita obligatoriamente y sin exigirla	Art. 2.2
¿A quién se da la información particular?	Solo a interesados o a sus representantes legales	Art. 3.1
Límite de la orientación e información	Nunca interpretación normativa ni consideración jurídica o económica	Art. 4.b
Artículos derogados del capítulo II	11, 12 y 13 (Real Decreto 776/2011)	Disp. derogatoria del RD 776/2011
Composición del Libro (derogado)	50 juegos de hojas; original y dos copias	Art. 17
Plazo de contestación (derogado)	Veinte días	Art. 21.1
Plazo de contestación (vigente)	20 días hábiles	Art. 16.1 del RD 951/2005
Quejas anónimas (derogado)	Solo sugerencias o iniciativas	Art. 18.4

Para memorizarlo

- **Las seis funciones de atención, por verbos**: acoger (a), orientar (b), gestionar (c), sugerir (d), quejarse (e) y pedir (f). La acogida va primero y la petición cierra la lista; la sugerencia y la queja van juntas, en las letras d y e.
- **General abierta, particular cerrada**: la general se da sin acreditar nada (art. 2.2) y la particular solo al interesado (art. 3.1). Piensa en una ventanilla: «¿dónde está el Registro?» lo puede preguntar cualquiera; «¿cómo va mi expediente?» solo quien lo tiene.
- **El 50-3 del Libro**: 50 juegos de hojas, 3 ejemplares por juego (original y dos copias), según el artículo 17 original.

- **Dos derogaciones, dos fechas**: artículos 11 a 13, en 2011 (Real Decreto 776/2011, de 3 de junio); capítulo III, en 2005 (Real Decreto 951/2005, de 29 de julio). El resto, de 1996, sigue en vigor.
- **Plazos con apellido**: veinte días (1996, art. 21) pasan a veinte días hábiles (2005, art. 16.1) y se añaden diez días hábiles para aclarar (art. 16.2).
- **Sugerencias sin firma, quejas con firma**: lo anónimo solo cabía en iniciativas o sugerencias (art. 18.4 original).

Test de 20 preguntas

Información general, particular y atención al ciudadano

1. **¿Cómo clasifica el artículo 1.2 del Real Decreto 208/1996 la información administrativa que facilitan las unidades y oficinas del capítulo II?**
    a. En general y particular
    b. En previa y posterior al procedimiento
    c. En verbal y escrita
    d. En interna y externa

2. **¿Qué exige el artículo 2.2 para facilitar la información administrativa de carácter general?**
    a. Que el solicitante sea interesado en un procedimiento
    b. Nada especial: se facilita obligatoriamente, sin exigir la acreditación de legitimación alguna
    c. Una solicitud escrita y firmada
    d. Que el solicitante acredite su identidad con documento oficial

3. **Según el artículo 3.1, ¿a quién puede facilitarse la información sobre el estado de un procedimiento en tramitación?**
    a. A cualquier ciudadano que lo solicite
    b. A las asociaciones de consumidores, aunque no sean interesadas
    c. Solo a quienes tengan la condición de interesados en el procedimiento o a sus representantes legales
    d. A cualquier persona que acredite su residencia en el municipio

4. **¿Cuántas funciones comprende la atención personalizada al ciudadano según el artículo 4?**
    a. Cuatro, de la letra a) a la d)
    b. Cinco, de la letra a) a la e)
    c. Siete, de la letra a) a la g)
    d. Seis, de la letra a) a la f)

5. **¿Cuál de estas actuaciones queda fuera de la función de orientación e información del artículo 4.b?**
    a. Dar una interpretación normativa o una consideración jurídica de la solicitud
    b. Colaborar en la cumplimentación de impresos o solicitudes
    c. Informar de las opciones legales existentes
    d. Determinar de forma simple los conceptos que el ciudadano no entiende

Unidades departamentales y oficinas de información

6. **¿Quién ostenta la jefatura de la unidad departamental de información administrativa en cada Ministerio según el artículo 5.1?**
    a. El Subsecretario del Departamento
    b. El titular de la Subdirección General que tenga encomendada la competencia sobre la información administrativa
    c. El Secretario de Estado para la Administración Pública
    d. El director del gabinete del Ministro

7. **¿Cuántos cometidos de gestión interna realizan necesariamente las unidades departamentales según el artículo 5.4?**
    a. Dos: obtención y difusión de la información
    b. Tres: obtención, distribución y catalogación
    c. Cuatro: obtención y actualización de la información, distribución y difusión, catalogación de publicaciones, y publicidad de la imagen de la información administrativa
    d. Cinco: los cuatro anteriores y el seguimiento de las quejas

8. **¿Qué carácter tiene el informe de la unidad departamental en la elaboración de los impresos y publicaciones destinados al público?**
    a. Facultativo y vinculante
    b. Preceptivo y vinculante
    c. Facultativo y no vinculante
    d. Preceptivo, no vinculante

9. **¿Qué nivel orgánico tiene el Centro de Información Administrativa según el artículo 6.1?**
    a. Subdirección General
    b. Dirección General
    c. Secretaría General Técnica
    d. Subsecretaría

10. **Según el artículo 10, ¿cómo puede acordarse que desde las oficinas de una Administración se ofrezca la información administrativa de otras?**
    a. Mediante una ley autonómica de coordinación
    b. Mediante convenio de colaboración suscrito por las distintas Administraciones
    c. Mediante una orden ministerial conjunta
    d. Mediante una instrucción de la Inspección General de Servicios

Órganos colegiados, disposiciones y vigencia

11. **¿Qué ocurre con los artículos 11, 12 y 13 del Real Decreto 208/1996, que regulaban las comisiones de información administrativa?**
    a. Siguen vigentes sin modificación
    b. Fueron anulados por el Tribunal Constitucional
    c. Están derogados por el Real Decreto 776/2011, de 3 de junio
    d. Fueron derogados por el Real Decreto 951/2005

12. **¿Qué ley regula hoy el régimen de los órganos colegiados de las distintas Administraciones al que remite el artículo 14 del decreto?**
    a. La Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común
    b. La Ley 7/1985, Reguladora de las Bases del Régimen Local
    c. La Ley 19/2013, de Transparencia
    d. La Ley 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público

13. **¿En qué plazo debía estar a disposición de los ciudadanos el Libro de Quejas y Sugerencias según la disposición transitoria única del decreto?**
    a. Tres meses desde la entrada en vigor del decreto
    b. Seis meses desde la entrada en vigor
    c. Un mes desde su publicación
    d. Un año desde su entrada en vigor

14. **¿Qué norma derogó el capítulo III (arts. 15 a 24) del Real Decreto 208/1996?**
    a. El Real Decreto 776/2011, de 3 de junio
    b. El Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, en su disposición derogatoria única, letra b)
    c. La Ley 39/2015, de 1 de octubre
    d. El Real Decreto 1259/1999, de 16 de julio

15. **¿Qué efecto tiene presentar una queja conforme al artículo 19 del Real Decreto 951/2005?**
    a. Interrumpe el plazo para recurrir el acto afectado
    b. Equivale a un recurso de alzada
    c. No tiene la calificación de recurso administrativo ni interrumpe los plazos establecidos en la normativa vigente
    d. Suspende la ejecución del acto

El Libro de Quejas y Sugerencias y su régimen actual

16. **Según el artículo 17 del Real Decreto 208/1996 en su redacción original (derogada), ¿cómo estaba integrado cada ejemplar del Libro de Quejas y Sugerencias?**
    a. Por 100 hojas numeradas, con original y una copia
    b. Por 25 juegos de hojas, con original y tres copias
    c. Por 50 hojas sueltas, sin numerar
    d. Por 50 juegos de hojas encuadernadas y numeradas, cada uno con original y dos copias

17. **Según el artículo 18.4 original del Real Decreto 208/1996, ¿qué podía presentarse de forma anónima en el Libro de Quejas y Sugerencias?**
    a. Las sugerencias o iniciativas
    b. Las quejas
    c. Las reclamaciones
    d. Cualquier escrito, queja o sugerencia

18. **Según el artículo 21.1 original del Real Decreto 208/1996, ¿en qué plazo debía la dependencia afectada informar al ciudadano de las actuaciones y medidas adoptadas?**
    a. En diez días
    b. En veinte días
    c. En un mes
    d. En quince días hábiles

19. **Según el artículo 16.1 del Real Decreto 951/2005, ¿en qué plazo informa la unidad responsable al interesado de las actuaciones realizadas ante una queja o sugerencia?**
    a. En 20 días naturales
    b. En un mes
    c. En 20 días hábiles
    d. En 15 días hábiles

20. **Según el artículo 16.2 del Real Decreto 951/2005, ¿qué plazo se concede al interesado para formular las aclaraciones necesarias, con suspensión del plazo de respuesta?**
    a. 5 días hábiles
    b. 15 días naturales
    c. 20 días hábiles
    d. 10 días hábiles

> **! Antes del examen**
>
> Esta unidad resume el texto consolidado del Real Decreto 208/1996 y del Real Decreto 951/2005 a 15 de noviembre de 2026 y no sustituye al BOE. Comprueba si el tribunal pregunta por el capítulo III en su redacción original o por el régimen del Real Decreto 951/2005, y estudia por el temario que fijen las bases de tu convocatoria. Si tu ayuntamiento tiene reglamento propio de atención a la ciudadanía o de quejas y sugerencias, pídelo en su sede electrónica.

Solucionario

1. **a)** Art. 1.2 del Real Decreto 208/1996: la información encomendada a las unidades y oficinas del capítulo II podrá ser general o particular. No existe otra clasificación en el decreto.
2. **b)** Art. 2.2 del Real Decreto 208/1996: la información general se facilita obligatoriamente a los ciudadanos sin exigir para ello la acreditación de legitimación alguna.
3. **c)** Art. 3.1 del Real Decreto 208/1996: la información particular solo podrá facilitarse a las personas que tengan la condición de interesados en cada procedimiento o a sus representantes legales.
4. **d)** Art. 4 del Real Decreto 208/1996: recepción y acogida (a), orientación e información (b), gestión (c), iniciativas y sugerencias (d), quejas y reclamaciones (e) y asistencia en el derecho de petición (f).
5. **a)** Art. 4.b del Real Decreto 208/1996: la orientación no puede entrañar interpretación normativa ni consideración jurídica o económica, sino una simple determinación de conceptos, información de opciones legales o colaboración en la cumplimentación de impresos.
6. **b)** Art. 5.1 del Real Decreto 208/1996: en cada Ministerio, el titular de la Subdirección General que tenga encomendada la competencia sobre la información administrativa ostentará la jefatura de la unidad departamental.
7. **c)** Art. 5.4 del Real Decreto 208/1996: las letras a) a d) recogen los cuatro cometidos: obtención, tratamiento y actualización; distribución y difusión; catalogación de publicaciones; y publicidad y difusión de la imagen.
8. **d)** Art. 5.4.c.3.º del Real Decreto 208/1996: la catalogación comprende el informe preceptivo, no vinculante, en el proceso de elaboración de los impresos y publicaciones de la unidad destinados al público.
9. **a)** Art. 6.1 del Real Decreto 208/1996: el Centro de Información Administrativa se halla adscrito a la Secretaría de Estado para la Administración Pública con nivel orgánico de Subdirección General.
10. **b)** Art. 10 del Real Decreto 208/1996: mediante convenio de colaboración suscrito por distintas Administraciones podrá acordarse que desde las oficinas de cualquiera de ellas se ofrezca la información de las otras, y crear oficinas integradas.

11. **c)** Según el texto consolidado del Real Decreto 208/1996, los artículos 11 y 12 se derogan por la disposición derogatoria única y el anexo del Real Decreto 776/2011 y el 13 por la letra c) de esa disposición derogatoria.
12. **d)** El art. 14 del Real Decreto 208/1996 remite a la Ley 30/1992, derogada por la Ley 39/2015; los órganos colegiados se regulan hoy en la sección 3.ª del capítulo II del título preliminar de la Ley 40/2015 (art. 15 y siguientes).
13. **a)** Según la disposición transitoria única, apartado 2, del Real Decreto 208/1996: tres meses desde la entrada en vigor. Los seis meses del apartado 1 son para la adaptación organizativa de cada Departamento.
14. **b)** Según la disposición derogatoria única, letra b), del Real Decreto 951/2005, queda derogado el capítulo III del Real Decreto 208/1996. El Real Decreto 776/2011 derogó los arts. 11 a 13.
15. **c)** Art. 19 del Real Decreto 951/2005: las quejas no tendrán en ningún caso la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente.
16. **d)** Art. 17 original del Real Decreto 208/1996: cada ejemplar estaba integrado por 50 juegos de hojas encuadernadas y numeradas, y cada juego constaba de original y dos copias.
17. **a)** Art. 18.4 original del Real Decreto 208/1996: las sugerencias o iniciativas podían ser presentadas de forma anónima. Las quejas exigían nombre, apellidos, domicilio y firma (art. 18.1).
18. **b)** Art. 21.1 original del Real Decreto 208/1996: la dependencia afectada informaba al ciudadano en el plazo de veinte días, sin precisar el texto que fueran hábiles.
19. **c)** Art. 16.1 del Real Decreto 951/2005: recibida la queja o sugerencia, la unidad responsable informará al interesado de las actuaciones realizadas en el plazo de 20 días hábiles.
20. **d)** Art. 16.2 del Real Decreto 951/2005: el transcurso del plazo de respuesta se podrá suspender si se requiere al interesado para que, en 10 días hábiles, formule las aclaraciones necesarias.

Fuentes

1. Ministerio de la Presidencia (1996). *Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano (texto consolidado, última actualización publicada el 4 de junio de 2011)*. https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1996-4997
2. Ministerio de Administraciones Públicas (2005). *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 (texto consolidado, última actualización publicada el 30 de junio de 2009)*. https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2005-14836
3. Jefatura del Estado (2015). *Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (texto consolidado, última actualización publicada el 6 de noviembre de 2024)*. https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10565
4. Jefatura del Estado (2015). *Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (texto consolidado, última actualización publicada el 2 de agosto de 2024)*. https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10566

Fin de la muestra

El temario completo tiene 23 capítulos

Has leído el capítulo 1 completo, con su test y su solucionario. El temario completo desarrolla los 23 temas del anexo de las bases con el mismo método: cada dato con su artículo de la norma y cada pregunta con la respuesta explicada.

- 23 capítulos y 460 preguntas de test
- Simulacro final de 50 preguntas con plantilla y solucionario
- PDF para imprimir y versión web para el móvil

Consíguelo en psicopedagogia.com/oposiciones/auxiliar-administrativo-la-rioja-2026

Temario completo: 29,90 €, pago único. Si no te sirve, te devolvemos el dinero en los 14 días siguientes.