

2025

Actualizaciones *online*
incluidas durante 1 año



CUERPO GENERAL AUXILIAR DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO

Acceso libre

TEMARIO III

TEMA 1 a TEMA 12

(Bloque II: Actividad administrativa y
ofimática)



Más de 6.000 preguntas test en

www.campusopositor.com

ACCESO GRATUITO 15 DÍAS



Campusopositor

GRACIAS POR CONFIAR EN CAMPUS OPOSITOR

Descubre todos los servicios incluidos con tu libro

ACTIVA TU CÓDIGO PARA ACCEDER A LOS SERVICIOS

1. Accede a www.campusopositor.com.
2. Inicia sesión o regístrate como usuario.
3. Dirígete al menú de usuario y haz clic en «Mis códigos».
4. Introduce el siguiente código (RASCA PARA VER EL CÓDIGO):

¿Y AHORA QUÉ PASA?

- Si tu libro es de **test** o **temario**, se activará el **acceso gratuito durante 15 días** a la plataforma de preguntas tipo test.
- Si es una **monografía** o **temario**, podrás acceder al **Reader (PDF digital)** y al **audiolibro** (si está disponible).
- Si es un **temario**, también recibirás **actualizaciones gratuitas durante 1 año desde la activación del código**.

¿QUÉ INCLUYE TU COMPRA?

Tipo de libro	Plataforma test	PDF Reader	Audiolibro	Actualizaciones
Libro de test	Sí (15 días)	No	No	No
Monografía	No	Sí	Sí	No
Temario	Sí (15 días)	Sí	Sí	Sí (1 año)

No se admitirá la devolución si el código promocional ha sido manipulado y/o utilizado.



Campusopositor

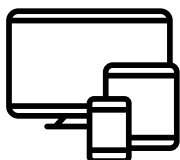


iGracias por confiar en nosotros!

La obra que acaba de adquirir incluye de forma gratuita la versión electrónica.

Acceda a nuestra página web para aprovechar todas las funcionalidades de las que dispone en nuestro lector.

Funcionalidades eBook



**Acceso desde
cualquier dispositivo con
conexión a internet**



**Idéntica visualización
a la edición de papel**



Navegación intuitiva



Tamaño del texto adaptable

Síguenos en:





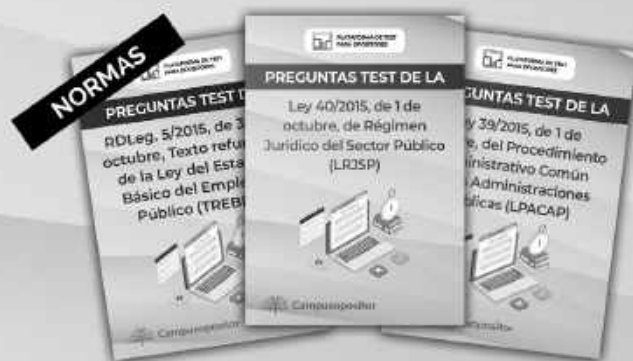
Campusopositor

PLATAFORMA DE TEST PARA OPOSITORES

Crea tus test a medida, corrígelos automáticamente, consulta tus estadísticas actualizadas y obtén explicaciones justificadas



Desde
7,95 €



DESCUBRA NUESTROS TEST EN:

www.campusopositor.com

Tel: 911 094 105

info@campusopositor.es

Copyright © 2025

Queda prohibida, salvo excepción prevista en la ley, cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra sin contar con autorización de los titulares de propiedad intelectual. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual (arts. 270 y sigs. del Código Penal). El Centro Español de Derechos Reprográficos (www.cedro.org) garantiza el respeto de los citados derechos.

Campus Opositor S.L. vela por la exactitud de los textos legales publicados. No obstante, advierte que la única normativa oficial se encuentra publicada en el BOE o Boletín Oficial correspondiente, siendo esta la única legalmente válida, y declinando cualquier responsabilidad por daños que puedan causarse debido a inexactitudes e incorrecciones en los mismos.

Campus Opositor S.L. habilitará a través de la web www.campusopositor.com un servicio online para acceder a las eventuales correcciones de erratas de cualquier libro perteneciente a nuestra editorial.

© Campus Opositor, S.L.
Calle Costa Rica, número 5, 3.º B (local comercial)
A Coruña, 15004, A Coruña (Galicia)
info@campusopositor.com
www.campusopositor.com

I.S.B.N.: 979-13-87698-54-6
Depósito legal: C 941-2025

TEMARIO OPOSICIÓN

CUERPO GENERAL AUXILIAR DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO

— Acceso libre —

TEMARIO III

**TEMA 1 a TEMA 12 (Bloque II: Actividad
administrativa y ofimática)**

2025

**Obra realizada por el
Departamento de Documentación de Campus Opositor**

CAMPUSOPOSITOR

SUMARIO

BLOQUE II

Actividad administrativa y ofimática
(TEMA 1 a TEMA 12)

Tema 1	Atención al público: acogida e información al ciudadano. Atención de personas con discapacidad	11
Tema 2	Los servicios de información administrativa. Información general y particular al ciudadano. Iniciativas. Reclamaciones. Quejas. Peticiones . . .	25
Tema 3	Concepto de documento, registro y archivo. Funciones del registro y del archivo. Clases de archivo y criterios de ordenación	43
Tema 4	Administración electrónica y servicios al ciudadano. Análisis de principales páginas web de carácter público. Servicios telemáticos. Oficinas integradas de atención al ciudadano. Ventanilla única empresarial. El Punto de Acceso General de la Administración General del Estado	67
Tema 5	Informática básica: conceptos fundamentales sobre el hardware y el software. Sistemas de almacenamiento de datos. Sistemas operativos. Nociones básicas de seguridad informática	95
Tema 6	Introducción al sistema operativo: el entorno Windows. Fundamentos. Trabajo en el entorno gráfico de Windows: ventanas, iconos, menús contextuales, cuadros de diálogo. El escritorio y sus elementos. El menú inicio. Cortana	119

Tema 7	El explorador de Windows. Gestión de carpetas y archivos. Operaciones de búsqueda. Herramientas «Este equipo» y «Acceso rápido». Accesorios. Herramientas del sistema	149
Tema 8	Procesadores de texto: Word 365. Principales funciones y utilidades. Creación y estructuración del documento. Gestión, grabación, recuperación e impresión de ficheros. Personalización del entorno de trabajo	173
Tema 9	Hojas de cálculo: Excel 365. Principales funciones y utilidades. Libros, hojas y celdas. Configuración. Introducción y edición de datos. Fórmulas y funciones. Gráficos. Gestión de datos. Personalización del entorno de trabajo	205
Tema 10	Bases de datos: Access 365. Principales funciones y utilidades. Tablas. Consultas. Formularios. Informes. Relaciones. Importación, vinculación y exportación de datos	227
Tema 11	Correo electrónico: Outlook 365. Conceptos elementales y funcionamiento. El entorno de trabajo. Enviar, recibir, responder y reenviar mensajes. Creación de mensajes. Reglas de mensaje. Libreta de direcciones	245
Tema 12	La Red Internet: origen, evolución y estado actual. Conceptos elementales sobre protocolos y servicios en Internet. Funcionalidades básicas de los navegadores web	261

TEMARIO III

TEMA 1 a TEMA 12

**(Bloque II: Actividad
administrativa y ofimática)**

TEMA 1

**ATENCIÓN AL PÚBLICO:
ACOGIDA E INFORMACIÓN AL CIUDADANO.
ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

NORMATIVA REFERENCIADA
Tema 1. Atención al público: acogida e información al ciudadano. Atención de personas con discapacidad
Todo el tema se basa en: • Constitución española • Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público • Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas • Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno • Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano • Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social • Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación • Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público.

SUMARIO

1. Atención al público

- 1.1. Atención al público en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público
- 1.2. Atención al público en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas
- 1.3. Atención al público en la ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno
- 1.4. Atención al público en el Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano

2. Atención de personas con discapacidad

- 2.1. La atención de personas con discapacidad en la Ley General de derechos de las personas con discapacidad
- 2.2. La atención de personas con discapacidad en el Real Decreto 193/2023

1. ATENCIÓN AL PÚBLICO

A modo introductorio, debe señalarse que el **artículo 9.2 de la Constitución** establece, entre otras cuestiones, que corresponde a los poderes públicos facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social.

Por su parte, el **artículo 105** establece que la ley regulará:

«a) La audiencia de los ciudadanos, directamente o a través de las organizaciones y asociaciones reconocidas por la ley, en el procedimiento de elaboración de las disposiciones administrativas que les afecten.

b) El acceso de los ciudadanos a los archivos y registros administrativos, salvo en lo que afecte a la seguridad y defensa del Estado, la averiguación de los delitos y la intimidad de las personas.

c) El procedimiento a través del cual deben producirse los actos administrativos, garantizando, cuando proceda, la audiencia del interesado».

A continuación, se abordará la atención al público en diversas normas de la legislación del Estado.

1.1. Atención al público en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público

Conforme al **artículo 3 de la LRJSP** las Administraciones Públicas sirven con objetividad los intereses generales y actúan de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la Constitución, a la Ley y al Derecho.

Deberán respetar en su actuación y relaciones los siguientes principios:

- «a) Servicio efectivo a los ciudadanos.
- b) Simplicidad, claridad y proximidad a los ciudadanos.
- c) Participación, objetividad y transparencia de la actuación administrativa.
- d) Racionalización y agilidad de los procedimientos administrativos y de las actividades materiales de gestión.
- e) Buena fe, confianza legítima y lealtad institucional.
- f) Responsabilidad por la gestión pública.
- g) Planificación y dirección por objetivos y control de la gestión y evaluación de los resultados de las políticas públicas.
- h) Eficacia en el cumplimiento de los objetivos fijados.
- i) Economía, suficiencia y adecuación estricta de los medios a los fines institucionales.
- j) Eficiencia en la asignación y utilización de los recursos públicos.
- k) Cooperación, colaboración y coordinación entre las Administraciones Públicas».

Las Administraciones Públicas se relacionarán entre sí y con sus órganos, organismos públicos y entidades vinculados o dependientes a través de medios electrónicos:

- Que aseguren la interoperabilidad y seguridad de los sistemas y soluciones adoptadas por cada una de ellas.
- Garantizarán la protección de los datos de carácter personal.
- Facilitarán preferentemente la prestación conjunta de servicios a los interesados.

La actuación de la Administración Pública respectiva se desarrolla para alcanzar los objetivos que establecen las leyes y el resto del ordenamiento jurídico:

- Bajo la dirección del Gobierno de la Nación;
- De los órganos de gobierno de las Comunidades Autónomas y;
- De los correspondientes de las Entidades Locales.

A TENER EN CUENTA. Cada una de las Administraciones Públicas actúa para el cumplimiento de sus fines con personalidad jurídica única.

CUESTIÓN

De acuerdo con el artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, ¿cuál de los siguientes principios NO está contemplado para guiar la actuación de las Administraciones Públicas?

- a) Participación, objetividad y transparencia de la actuación administrativa.
- b) Responsabilidad por la gestión pública.
- c) Centralización y rigidez en la toma de decisiones.
- d) Cooperación, colaboración y coordinación entre las Administraciones Públicas.

RESPUESTA CORRECTA: C

Por su parte, el **artículo 4 de la LRJSP** se refiere a los principios de intervención de las Administraciones Públicas para el desarrollo de una actividad:

- **Principio de proporcionalidad y elección de la medida menos restrictiva:**
 - Las Administraciones Públicas deben aplicar el principio de proporcionalidad al establecer medidas que limiten el ejercicio de derechos individuales o colectivos o exijan el cumplimiento de requisitos para el desarrollo de una actividad.
 - Esto implica elegir la medida menos restrictiva, motivar su necesidad para la protección del interés público y justificar su adecuación para lograr los fines perseguidos, evitando en todo caso diferencias de trato discriminatorias.
 - Además, deben evaluar periódicamente los efectos y resultados obtenidos.

- **Cumplimiento de la legislación aplicable y límites en la protección de datos:**
 - Las Administraciones Públicas deben velar por el cumplimiento de los requisitos previstos en la legislación aplicable.
 - Para ello, pueden comprobar, verificar, investigar e inspeccionar los hechos, actos, elementos, actividades, estimaciones y demás circunstancias necesarias, siempre dentro de los límites establecidos en la legislación de protección de datos de carácter personal.

1.2. Atención al público en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas

Conforme al **artículo 13 de la LPAC**, quienes de conformidad con el artículo 3, tienen capacidad de obrar ante las Administraciones Públicas, son titulares, en sus relaciones con ellas, de los siguientes derechos:

«a) A **comunicarse** con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.

b) A **ser asistidos** en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.

c) A **utilizar las lenguas oficiales** en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.

d) Al **acceso a la información pública, archivos y registros**, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.

e) A **ser tratados con respeto y deferencia** por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

f) A **exigir las responsabilidades** de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.

g) A la **obtención y utilización** de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.

h) A la **protección de datos de carácter personal**, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.

i) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes».

A TENER EN CUENTA. Estos derechos se entienden sin perjuicio de los reconocidos en el artículo 53 referidos a los interesados en el procedimiento administrativo.

CUESTIÓN

De acuerdo con la normativa sobre los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones Públicas, ¿cuál de los siguientes NO es un derecho reconocido en dicha legislación?

- a) A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.

- b) A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- c) A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, sin restricciones.
- d) A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

RESPUESTA CORRECTA: C

En cuanto al derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas, el **artículo 14 de la LPAC** se pronuncia de la siguiente manera:

- **Elección del medio de comunicación con las Administraciones Públicas:**
 - Las personas físicas tienen el derecho de elegir en todo momento si se comunican con las Administraciones Públicas a través de medios electrónicos o no electrónicos, salvo que estén obligadas a utilizar medios electrónicos.
 - El medio elegido por la persona para comunicarse con las Administraciones Públicas puede ser modificado en cualquier momento, siempre que se comunique expresamente el cambio al órgano competente.
- **Obligación de uso de medios electrónicos para ciertos sujetos:**
 - **Personas jurídicas:** Están obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas para cualquier trámite administrativo.
 - **Entidades sin personalidad jurídica:** También deben utilizar medios electrónicos en sus comunicaciones con las Administraciones Públicas.
 - **Profesionales con colegiación obligatoria:** Aquellos que ejercen una actividad profesional que requiere colegiación obligatoria, como notarios y registradores de la propiedad y mercantiles, deben usar medios electrónicos para los trámites y actuaciones que realicen en el ejercicio de su actividad profesional.
 - **Representantes de interesados obligados:** Quienes representen a un interesado que esté obligado a relacionarse electrónicamente con la Administración también deben utilizar medios electrónicos.
 - **Empleados públicos:** Los empleados de las Administraciones Públicas deben usar medios electrónicos para los trámites y actuaciones que realicen en razón de su condición de empleados públicos, según lo determine reglamentariamente cada Administración.
- **Regulación adicional para el uso de medios electrónicos:**
 - Las Administraciones pueden establecer reglamentariamente la obligación de utilizar medios electrónicos para ciertos procedimientos y

colectivos de personas físicas, basándose en su capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos que acrediten su acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios.

La lengua de los procedimientos se regula en el **artículo 15 de la LPAC**, de manera que la lengua de los procedimientos tramitados por la Administración General del Estado será el castellano.

A TENER EN CUENTA. No obstante lo anterior, los interesados que se dirijan a los órganos de la Administración General del Estado con sede en el territorio de una Comunidad Autónoma podrán utilizar también la lengua que sea cooficial en ella.

En este caso, el procedimiento se tramitará en la lengua elegida por el interesado. Si concurrieran varios interesados en el procedimiento, y existiera discrepancia en cuanto a la lengua, el procedimiento se tramitará en castellano, si bien los documentos o testimonios que requieran los interesados se expedirán en la lengua elegida por los mismos.

La Administración Pública instructora deberá traducir al castellano los documentos, expedientes o partes de los mismos que deban surtir efecto fuera del territorio de la Comunidad Autónoma y los documentos dirigidos a los interesados que así lo soliciten expresamente. Si debieran surtir efectos en el territorio de una Comunidad Autónoma donde sea cooficial esa misma lengua distinta del castellano, no será precisa su traducción.

1.3. Atención al público en la ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno

La Ley 19/ 2013 de 9 de diciembre, de Transparencia, tiene por objeto:

- Ampliar y reforzar la transparencia de la actividad pública.
- Regular y garantizar derecho de acceso a información relativa a dicha actividad.
- Establecer obligaciones de buen gobierno que deben cumplir los responsables públicos, así como consecuencias derivadas de su incumplimiento.

1.4. Atención al público en el Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano

El **artículo 4 del Real Decreto 208/1996** se refiere a las funciones de atención al ciudadano, de manera que la atención personalizada al ciudadano comprenderá las funciones siguientes:

- **De recepción y acogida a los ciudadanos**, al objeto de facilitarles la orientación y ayuda que precisen en el momento inicial de su visita, y, en particular, la relativa a la localización de dependencias y funcionarios.
- **De orientación e información**, cuya finalidad es la de ofrecer las aclaraciones y ayudas de índole práctica que los ciudadanos requieren sobre procedimientos, trámites, requisitos y documentación para los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar, o para acceder al disfrute de un servicio público o beneficiarse de una prestación.

A TENER EN CUENTA. Esta forma de facilitar a los ciudadanos el ejercicio de sus derechos, en ningún caso podrá entrañar una interpretación normativa, a la que se refiere el artículo 37.10 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, ni consideración jurídica o económica, sino una simple determinación de conceptos, información de opciones legales o colaboración en la cumplimentación de impresos o solicitudes.

- **De gestión, en relación con los procedimientos administrativos**, que comprenderá la recepción de la documentación inicial de un expediente cuando así se haya dispuesto reglamentariamente, así como las actuaciones de trámite y resolución de las cuestiones cuya urgencia y simplicidad demanden una respuesta inmediata.
- **De recepción de las iniciativas o sugerencias formuladas por los ciudadanos**, o por los propios empleados públicos para mejorar la calidad de los servicios, incrementar el rendimiento o el ahorro del gasto público, simplificar trámites o suprimir los que sean innecesarios, o cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de la sociedad en sus relaciones con la Administración General del Estado y con las entidades de derecho público vinculadas o dependientes de la misma.

A TENER EN CUENTA. Aquellas que se presenten en las oficinas y centros de Información Administrativa se tramitarán mediante las hojas del Libro de Quejas y Sugerencias con arreglo a las prescripciones contenidas en el capítulo III de este Real Decreto.

- **De recepción de las quejas y reclamaciones** de los ciudadanos por las tardanzas, desatenciones o por cualquier otro tipo de actuación irregular que observen en el funcionamiento de las dependencias administrativas. Las reclamaciones que se formulen ante las oficinas y centros de información administrativa se tramitarán de acuerdo con lo dispuesto en el capítulo III.
- **De asistencia a los ciudadanos** en el ejercicio del derecho de petición, reconocido por los artículos 29 y 77 de la Constitución.

A TENER EN CUENTA. Las unidades de información administrativa orientarán a los ciudadanos sobre la naturaleza y el modo de ejercer este derecho, así como sobre las autoridades y órganos a los que hayan de dirigir sus escritos; sin perjuicio de ello, estas unidades deberán elevar a los órganos competentes las peticiones que reciban, en las que no figure el destinatario o conste erróneamente.

CUESTIÓN

Según el artículo 4 del Real Decreto 208/1996, ¿cuál de las siguientes funciones NO está comprendida en las funciones de atención personalizada al ciudadano?

- a) Recepción y acogida de los ciudadanos, orientándoles en la localización de dependencias y funcionarios.
- b) Orientación e información sobre procedimientos, trámites, requisitos y documentación necesaria para las solicitudes.
- c) Realización de interpretaciones jurídicas y económicas sobre los procedimientos administrativos.
- d) Gestión de los procedimientos administrativos, incluyendo la recepción de documentación inicial y actuaciones de trámite.

RESPUESTA CORRECTA: C

2. ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

2.1. La atención de personas con discapacidad en la Ley General de derechos de las personas con discapacidad

El Real Decreto Legislativo 1/2013 aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad.

En su **artículo 56** se regula la Oficina **de Atención a la Discapacidad**, que se define de la siguiente manera:

«La Oficina de Atención a la Discapacidad es el órgano del Consejo Nacional de la Discapacidad, de carácter permanente y especializado, encargado de promover la igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad».

Con la Oficina de Atención a la Discapacidad colaborarán las organizaciones, entidades y asociaciones de utilidad pública más representativas de las personas con discapacidad y sus familias.

A TENER EN CUENTA. Nota de actualización: Aunque el marco básico para la atención y protección de las personas con discapacidad sigue siendo el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, adicionalmente, la **Ley 15/2022, de 12 de julio**, integral para la igualdad de trato y la no discriminación, refuerza el marco de protección y atención a las personas con discapacidad, ampliando los derechos y garantías ya recogidos en el Real Decreto Legislativo 1/2013.

2.2. La atención de personas con discapacidad en el Real Decreto 193/2023

El Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público, cuenta con varios artículos en los que se aborda la atención de personas con discapacidad.

El **artículo 11** se refiere a la atención personal y dispone que los asistentes personales u otras personas de apoyo tendrán derecho a acceder acompañando a la persona con discapacidad a los servicios de atención personal:

- Siempre que esta así lo requiera.
- Sin que ello suponga un sobrecoste para dichas personas.

El personal destinado en los servicios específicos de atención al público prestará orientación y ayuda personalizada a las personas usuarias y clientes con discapacidad, en caso de que lo soliciten y ello se requiera para utilizar el servicio.

A TENER EN CUENTA. En todo caso, los servicios específicos de atención al público deberán ser accesibles.

El personal destinado en los servicios específicos de atención al público recibirá formación adecuada relativa a la atención y trato adecuado a las personas con discapacidad y a la utilización de los productos de apoyo que tengan disponibles.

Por su parte, el **artículo 12** regula la atención preferente, de tal manera que las personas que por motivo de o por razón de su discapacidad precisen de apoyos o asistencias intensos para garantizar su igualdad de oportunidades disfrutarán, en el acceso y utilización de bienes y servicios a disposición del público de una atención preferente:

- Siempre que así lo soliciten.
- Sin que ello suponga un sobrecoste para dichas personas.

A TENER EN CUENTA. Esta preferencia se producirá particularmente en el acceso a servicios de concurrencia pública que impliquen esperas.

Igualmente tendrán derecho de atención preferente los asistentes personales u otras personas de apoyo que acompañen a la persona con discapacidad, sin que ello suponga un sobrecoste para dichas personas.

En su **artículo 27** apela directamente a las administraciones públicas al señalar que los servicios de información y orientación al público de las Administraciones públicas deberán diseñarse y prestarse de forma que quede garantizada la accesibilidad universal de las personas con discapacidad:

- Tales como oficinas de información o atención.
- Puntos o canales de información.

Temario oposición

CUERPO GENERAL AUXILIAR DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO

Siguiendo una metodología muy práctica, en Campusopositor ofrecemos a los opositores el temario de la oposición organizado de manera sencilla y clara, haciendo hincapié en los puntos más relevantes, con llamadas «A tener en cuenta» y con reproducción de posibles preguntas para examen. Al inicio de cada temario se recoge la legislación mencionada y de recomendable consulta, para que el estudiante la tenga como referencia de forma accesible.

Con la adquisición del temario en papel, **durante un año** se podrá disfrutar de la **versión electrónica** y **audio del temario**, con **actualizaciones incluidas**.

Para completar la preparación, Campusopositor obsequia durante **15 días de forma gratuita un acceso a las preguntas test de la oposición** para poner a prueba los conocimientos adquiridos.

INCLUIDO CON TU COMPRA:



Lectura online
del temario
durante 1 año



Audiotemario
completo
durante 1 año



Acceso a los
test durante
15 días



Actualizaciones
legales
durante 1 año

PVP: 25,00 €

ISBN: 979-13-87698-54-6



9 791387 698546