

Test 14 y 15

***Atención al público: acogida
e información al ciudadano.
Atención de personas con discapacidad***

***Los servicios de información
administrativa. Información general y
particular al ciudadano.
Iniciativas. Reclamaciones.
Quejas. Peticiones***

1. Las Administraciones Públicas incluidas en el ámbito de aplicación de la Ley de Buen Gobierno establecerán:

- a) Sistemas para integrar la gestión de solicitudes de licencias de los ciudadanos en el funcionamiento de su organización interna.
- b) Sistemas para integrar la resolución de solicitudes de información de los ciudadanos en el funcionamiento de su organización externa.
- c) Sistemas para integrar la gestión de solicitudes de información de los ciudadanos en el funcionamiento de su organización interna.
- d) Sistemas para integrar la resolución de solicitudes de petición de los interesados en el funcionamiento de su organización externa.

2. En el ámbito de la Administración General del Estado, existirán unidades especializadas que tendrán las siguientes funciones:

- a) Recabar y difundir la información a la que se refiere el capítulo II del título I de esta Ley.
- b) Recibir y dar tramitación a las solicitudes de acceso a la información.
- c) Realizar los trámites internos necesarios para dar acceso a la información solicitada.
- d) Todas las respuestas son ciertas.

3. Señale la respuesta incorrecta. En el ámbito de la Administración General del Estado, existirán unidades especializadas que tendrán las siguientes funciones:

- a) Realizar el seguimiento y control de la correcta tramitación de las solicitudes de acceso a la información.
- b) Llevar un registro de las solicitudes de acceso a la información.
- c) Asegurar la disponibilidad en la respectiva página web o sede electrónica de la información cuyo acceso se solicita con más frecuencia.
- d) Mantener actualizado un mapa de contenidos en el que queden identificados los distintos tipos de información que obre en poder del ciudadano.

4. Señale la respuesta que no es correcta:

- a) Frente a toda resolución expresa o presunta en materia de acceso podrá interponerse una reclamación ante el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, con carácter preceptivo y previo a su impugnación en vía contencioso-administrativa.
- b) La reclamación se interpondrá en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente al de la notificación del acto impugnado o desde el día siguiente a aquel en que se produzcan los efectos del silencio administrativo.

- c) La tramitación de la reclamación se ajustará a lo dispuesto en materia de recursos en la Ley 39/2015.
- d) Cuando la denegación del acceso a la información se fundamente en la protección de derechos o intereses de terceros se otorgará, previamente a la resolución de la reclamación, trámite de audiencia a las personas que pudieran resultar afectadas para que aleguen lo que a su derecho convenga.

5. El plazo máximo para resolver y notificar la resolución del recurso de la pregunta anterior será:

- a) De dos meses, transcurrido el cual, la reclamación se entenderá desestimada.
- b) De cuatro meses, transcurrido el cual, la reclamación se entenderá desestimada.
- c) De un mes, transcurrido el cual, la reclamación se entenderá desestimada.
- d) De tres meses, transcurrido el cual, la reclamación se entenderá desestimada.

6. Las resoluciones del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno:

- a) Se publicarán, previa disociación de los datos de carácter personal que contuvieran.
- b) Por medios electrónicos y en los términos en que se establezca reglamentariamente.
- c) Una vez se hayan notificado a los interesados.
- d) Todas las respuestas son correctas.

7. ¿A quién comunica el Presidente del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno las resoluciones que dicte del recurso que estamos tratando?

- a) Al Consejo de Gobierno.
- b) Al Defensor del Pueblo.
- c) Al Gobierno del Estado.
- d) A las Cortes Generales.

8. La competencia para conocer de dichas reclamaciones corresponderá:

- a) Al Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, salvo en aquellos supuestos en que las Comunidades Autónomas atribuyan dicha competencia a un órgano específico.
- b) A los Juzgados ordinarios.
- c) Al órgano jerárquicamente superior.
- d) A ninguno de los anteriores.

9. En relación con el derecho de acceso a la información señale la respuesta correcta:

- a) El solicitante no está obligado a motivar su solicitud de acceso a la información.
- b) Sin embargo, podrá exponer los motivos por los que solicita la información y que podrán ser tenidos en cuenta cuando se dicte la resolución.

- c) No obstante, la ausencia de motivación no será por si sola causa de rechazo de la solicitud.
- d) Todas las respuestas son ciertas.

10. Señale la respuesta más correcta. Si la información solicitada contuviera datos especialmente protegidos a los que se refiere el apartado 2 del 7 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, el acceso únicamente se podrá autorizar en caso de que:

- a) Se contase con el consentimiento expreso del afectado.
- b) Se contase con el consentimiento escrito del afectado.
- c) A y b son ciertas.
- d) A y b son ciertas, a menos que dicho afectado hubiese hecho manifiestamente públicos los datos con anterioridad a que se solicitase el acceso.

11. Si la información incluyese datos especialmente protegidos a los que se refiere el apartado 3 del artículo 7 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, o datos relativos a la comisión de infracciones penales o administrativas que no conllevasen la amonestación pública al infractor, el acceso sólo se podrá autorizar en caso de que:

- a) Se cuente con el consentimiento expreso del afectado.
- b) Si aquél estuviera amparado por una norma con rango de Ley.
- c) En los dos casos anteriores.
- d) En ninguno de los casos anteriores.

12. Con carácter general, y salvo que en el caso concreto prevalezca la protección de datos personales u otros derechos constitucionalmente protegidos sobre el interés público en la divulgación que lo impida, se concederá el acceso a información que contenga datos meramente identificativos relacionados con:

- a) La organización del órgano.
- b) El funcionamiento del órgano.
- c) La actividad pública del órgano.
- d) En todos los casos anteriores.

13. Son infracciones graves:

- a) El incumplimiento del deber de respeto a la Constitución y a los respectivos Estatutos de Autonomía de las Comunidades Autónomas y Ciudades de Ceuta y Melilla, en el ejercicio de sus funciones.
- b) Toda actuación que suponga discriminación por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, lengua, opinión, lugar de nacimiento o vecindad, sexo o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, así como el acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual y el acoso moral, sexual y por razón de sexo.

- c) La adopción de acuerdos manifiestamente ilegales que causen perjuicio grave a la Administración o a los ciudadanos.
- d) No guardar el debido sigilo respecto a los asuntos que se conozcan por razón del cargo, cuando causen perjuicio a la Administración o se utilice en provecho propio.

14. Son infracciones muy graves:

- a) La publicación o utilización indebida de la documentación o información a que tengan o hayan tenido acceso por razón de su cargo o función.
- b) La negligencia en la custodia de secretos oficiales, declarados así por Ley o clasificados como tales, que sea causa de su publicación o que provoque su difusión o conocimiento indebido.
- c) El notorio incumplimiento de las funciones esenciales inherentes al puesto de trabajo o funciones encomendadas.
- d) Todas las respuestas anteriores.

15. Cuando la información solicitada no contuviera datos especialmente protegidos, el órgano al que se dirija la solicitud concederá el acceso:

- a) Con posterior ponderación suficientemente razonada del interés público en la divulgación de la información y los derechos de los afectados cuyos datos aparezcan en la información solicitada, en particular su derecho fundamental a la protección de datos de carácter personal.
- b) Previa autorización suficientemente razonada del interés público en la divulgación de la información y los derechos de los afectados cuyos datos aparezcan en la información solicitada, en particular su derecho fundamental a la protección de datos de carácter personal.
- c) Previa ponderación suficientemente razonada del interés público en la divulgación de la información y los derechos de los afectados cuyos datos aparezcan en la información solicitada, en particular su derecho fundamental a la protección de datos de carácter personal.
- d) Previa consulta suficientemente razonada del interés público en la divulgación de la información y los derechos de los afectados cuyos datos aparezcan en la información solicitada, en particular su derecho fundamental a la protección de datos de carácter personal.

16. Señale la respuesta incorrecta. Siguiendo con la idea de la pregunta anterior, dicho órgano tomará particularmente en consideración los siguientes criterios:

- a) El menor perjuicio a los afectados derivado del transcurso de los plazos establecidos en el artículo 57 de la ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español.
- b) La justificación por los solicitantes de su petición en el ejercicio de un derecho o el hecho de que tengan la condición de investigadores y motiven el acceso en fines históricos, científicos o estadísticos.

- c) El mayor perjuicio de los derechos de los afectados en caso de que los documentos únicamente contuviesen datos de carácter meramente identificativo de aquéllos.
- d) La mayor garantía de los derechos de los afectados en caso de que los datos contenidos en el documento puedan afectar a su intimidad o a su seguridad, o se refieran a menores de edad.

17. El procedimiento para el ejercicio del derecho de acceso se iniciará con la presentación de la correspondiente solicitud, que deberá dirigirse:

- a) Al titular del órgano administrativo o entidad que posea la información.
- b) Cuando se trate de información en posesión de personas físicas o jurídicas que presten servicios públicos o ejerzan potestades administrativas, la solicitud se dirigirá a la Administración, organismo o entidad a las que se encuentren vinculadas.
- c) A y b son ciertas.
- d) Ninguna de las respuestas es correcta.

18. Señale la respuesta falsa. La solicitud podrá presentarse por cualquier medio que permita tener constancia de:

- a) La identidad del solicitante.
- b) La información que se solicita.
- c) Una dirección de contacto, en algunos casos la electrónica, a efectos de comunicaciones.
- d) En su caso, la modalidad que se prefiera para acceder a la información solicitada.

19. Señale la respuesta correcta:

- a) El solicitante no está obligado a motivar su solicitud de acceso a la información. Sin embargo, podrá exponer los motivos por los que solicita la información y que podrán ser tenidos en cuenta cuando se dicte la resolución.
- b) No obstante, la ausencia de motivación no será por si sola causa de rechazo de la solicitud.
- c) El solicitante está obligado a motivar su solicitud de acceso a la información. Y estos motivos deberán tenerse en cuenta cuando se dicte la resolución en todo caso.
- d) A y b son ciertas.

20. Los solicitantes de información podrán dirigirse a las Administraciones Públicas:

- a) En cualquiera de las lenguas cooficiales del Estado en el territorio en el que radique la Administración en cuestión.
- b) En la lengua que ellos prefieran.

- c) En cualquiera de las lenguas cooficiales del Estado en el territorio en que tenga el domicilio el solicitante.
- d) Ninguna de las respuestas es correcta.

21. Se inadmitirán a trámite, mediante resolución motivada, las solicitudes:

- a) Que se refieran a información que esté en curso de elaboración o de publicación general.
- b) Referidas a información que tenga carácter auxiliar o de apoyo como la contenida en notas, borradores, opiniones, resúmenes, comunicaciones e informes internos o entre órganos o entidades administrativas.
- c) Relativas a información para cuya divulgación sea necesaria una acción previa de reelaboración.
- d) En todos los casos anteriores.

22. Se inadmitirán a trámite, mediante resolución motivada, las solicitudes:

- a) Dirigidas a un órgano en cuyo poder no obre la información cuando se desconozca el competente.
- b) Que sean manifiestamente repetitivas o tengan un carácter abusivo no justificado con la finalidad de transparencia de esta Ley.
- c) A y b son ciertas.
- d) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.

23. Si la solicitud se refiere a información que no obre en poder del sujeto al que se dirige, éste:

- a) La rechazará e informará de esta circunstancia al solicitante.
- b) La remitirá al competente, si lo conociera, e informará de esta circunstancia al solicitante.
- c) Informará al solicitante y le indicará el órgano competente.
- d) Ninguna de las respuestas es correcta.

24. Cuando la solicitud no identifique de forma suficiente la información, se pedirá al solicitante que la concrete en un plazo de:

- a) Doce días, con indicación de que, en caso de no hacerlo, se le tendrá por desistido, así como de la suspensión del plazo para dictar resolución.
- b) Diez días, con indicación de que, en caso de no hacerlo, se le tendrá por desistido, así como de la suspensión del plazo para dictar resolución.
- c) Cinco días, con indicación de que, en caso de no hacerlo, se le tendrá por desistido, así como de la suspensión del plazo para dictar resolución.
- d) Quince días, con indicación de que, en caso de no hacerlo, se le tendrá por desistido, así como de la suspensión del plazo para dictar resolución.

25. Si la información solicitada pudiera afectar a derechos o intereses de terceros, debidamente identificados, se les concederá un plazo de:

- a) Quince días para que puedan realizar las alegaciones que estimen oportunas.
- b) El solicitante deberá ser informado de esta circunstancia, así como de la suspensión del plazo para dictar resolución hasta que se hayan recibido las alegaciones o haya transcurrido el plazo para su presentación.
- c) A y b son correctas.
- d) Doce días para que puedan realizar las alegaciones que estimen oportunas. El solicitante deberá ser informado de esta circunstancia, así como de la suspensión del plazo para dictar resolución hasta que se hayan recibido las alegaciones o haya transcurrido el plazo para su presentación.

26. La resolución en la que se conceda o deniegue el acceso deberá notificarse al solicitante y a los terceros afectados que así lo hayan solicitado en el plazo:

- a) Mínimo de un mes desde la recepción de la solicitud por el órgano competente para resolver.
- b) Máximo de un mes desde la recepción de la solicitud por el órgano competente para resolver.
- c) Máximo de dos meses desde la recepción de la solicitud por el órgano competente para resolver.
- d) Máximo de quince días desde la recepción de la solicitud por el órgano competente para resolver.

27. El plazo de la pregunta anterior, ¿puede ampliarse?

- a) Este plazo podrá ampliarse por quince días más en el caso de que el volumen o la complejidad de la información que se solicita así lo hagan necesario y previa notificación al solicitante.
- b) Este plazo podrá ampliarse por diez días más en el caso de que el volumen o la complejidad de la información que se solicita así lo hagan necesario y previa notificación al solicitante.
- c) Este plazo podrá ampliarse por otro mes en el caso de que el volumen o la complejidad de la información que se solicita así lo hagan necesario y previa notificación al solicitante.
- d) Este plazo no podrá ampliarse

28. Las Cámaras podrán recibir peticiones:

- a) Individuales.
- b) Colectivas.
- c) Siempre por escrito.
- d) Todas las respuestas son correctas.

29. ¿Quien tiene según la Constitución derecho de petición?

- a) Todas las personas.
- b) Todos los españoles.
- c) Todos los ciudadanos de la UE.
- d) Todas son correctas.

30. El derecho de petición para las Fuerzas Armadas no podrá ser:

- a) Individual.
- b) Colectivo.
- c) Por Escrito.
- d) Ni b ni c.

31. La información encomendada a las unidades y oficinas de información administrativa podrá ser:

- a) Parcial o total.
- b) General o particular.
- c) Inicial o final.
- d) Completa o incompleta.

32. La información administrativa relativa a la identificación, fines, competencia, estructura, funcionamiento y localización de organismos y unidades administrativas; la referida a los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que los ciudadanos se propongan realizar; la referente a la tramitación de procedimientos~ a los servicios públicos y prestaciones, así como a cualesquiera otros datos que aquéllos tengan necesidad de conocer en sus relaciones con las Administraciones públicas, en su conjunto, o con alguno de sus ámbitos de actuación, se denomina:

- a) Información completa.
- b) Información inicial.
- c) Información básica.
- d) Información general.

33. Señale la afirmación incorrecta. La información particular:

- a) No será aportada por las unidades de gestión de la Administración General del Estado.
- b) Sólo podrá ser facilitada a las personas que tengan la condición de interesados en cada procedimiento.
- c) La información sobre documentos que Contengan datos de esta naturaleza estará reservada a las personas a que se refieran, con las limitaciones y en los términos establecidos en las leyes.
- d) Podrá referirse a los datos de carácter personal que afecten de alguna forma a la intimidad o privacidad de las personas físicas.

34. La atención personalizada al ciudadano comprende la función de:

- a) Recepción y acogida a los ciudadanos.
- b) Orientación e información.
- c) Gestión.
- d) Todas las opciones anteriores son correctas.

35. El RD que regula y establece el “Marco General para la mejora de la calidad en la AGE” es:

- a) RD 591/1990, de 22 de diciembre.
- b) RD 951/2005 de 29 de julio.
- c) RD 159/2000, de 18 de junio.
- d) No existe tal RD.

36. El objetivo del RD especificado en la pregunta anterior, se refiere al diseño de un marco general para la mejora de la calidad en la AGE que permita integrar de forma coordinada y sinérgica una serie de programas básicos para mejorar continuamente los servicios mediante la participación de qué actores o agentes:

- a) Los decisores políticos.
- b) Los órganos superiores y los gestores.
- c) La Sociedad civil.
- d) Por todos los anteriores.

37. Los registros de las entidades locales ¿podrán recoger las solicitudes que los ciudadanos presenten dirigidos a la Administración General del Estado?

- a) Si siempre.
- b) Sí, si existe convenio.
- c) No nunca.
- d) Solo si quieren colaborar.

38. La expedición de recibos acreditativos de la fecha de presentación de cualquier solicitud, escrito o comunicación se efectuará:

- a) Al día siguiente de la presentación.
- b) En el mismo momento de la presentación de la solicitud.
- c) A los tres días de la solicitud.
- d) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.

39. ¿Cada cuanto tiempo las Subsecretarías de los Departamentos ministeriales remitirán a la Secretaría de Estado un informe sobre las quejas y sugerencias presentadas?

- a) Anualmente.
- b) Mensualmente.
- c) Cada 20 días.
- d) Cada trimestre.

40. La presentación de solicitudes, escritos, comunicaciones y documentos no se podrán efectuar por los siguientes medios:

- a) Oralmente.
- b) Por escrito.
- c) Telemáticamente.
- d) Todas las respuestas son correctas.

Solución al test del tema 14 y 15

1. c) Sistemas para integrar la gestión de solicitudes de información de los ciudadanos en el funcionamiento de su organización interna.
2. d) Todas las respuestas son ciertas.
3. d) Mantener actualizado un mapa de contenidos en el que queden identificados los distintos tipos de información que obre en poder del ciudadano.
4. a) Frente a toda resolución expresa o presunta en materia de acceso podrá interponerse una reclamación ante el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, con carácter preceptivo y previo a su impugnación en vía contencioso-administrativa.
5. d) De tres meses, transcurrido el cual, la reclamación se entenderá desestimada.
6. d) Todas las respuestas son correctas.
7. b) Al Defensor del Pueblo.
8. a) Al Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, salvo en aquellos supuestos en que las Comunidades Autónomas atribuyan dicha competencia a un órgano específico.
9. d) Todas las respuestas son ciertas.
10. d) A y b son ciertas, a menos que dicho afectado hubiese hecho manifiestamente públicos los datos con anterioridad a que se solicitase el acceso.
11. c) En los dos casos anteriores.
12. d) En todos los casos anteriores.
13. d) No guardar el debido sigilo respecto a los asuntos que se conozcan por razón del cargo, cuando causen perjuicio a la Administración o se utilice en provecho propio.
14. d) Todas las respuestas anteriores.
15. c) Previa ponderación suficientemente razonada del interés público en la divulgación de la información y los derechos de los afectados cuyos datos aparezcan en la información solicitada, en particular su derecho fundamental a la protección de datos de carácter personal.

- 16. c)** El mayor perjuicio de los derechos de los afectados en caso de que los documentos únicamente contuviesen datos de carácter meramente identificativo de aquéllos.
- 17. d)** Ninguna de las respuestas es correcta.
- 18. c)** Una dirección de contacto, en algunos casos la electrónica, a efectos de comunicaciones.
- 19. d)** A y b son ciertas.
- 20. a)** En cualquiera de las lenguas cooficiales del Estado en el territorio en el que radique la Administración en cuestión.
- 21. d)** En todos los casos anteriores.
- 22. c)** A y b son ciertas.
- 23. b)** La remitirá al competente, si lo conociera, e informará de esta circunstancia al solicitante.
- 24. b)** Diez días, con indicación de que, en caso de no hacerlo, se le tendrá por desistido, así como de la suspensión del plazo para dictar resolución.
- 25. c)** A y b son correctas.
- 26. b)** Máximo de un mes desde la recepción de la solicitud por el órgano competente para resolver.
- 27. c)** Este plazo podrá ampliarse por otro mes en el caso de que el volumen o la complejidad de la información que se solicita así lo hagan necesario y previa notificación al solicitante.
- 28. d)** Todas las respuestas son correctas.
- 29. b)** Todos los españoles.
- 30. b)** Colectivo.
- 31. b)** General o particular.
- 32. d)** Información general.
- 33. a)** No será aportada por las unidades de gestión de la Administración General del Estado.
- 34. d)** Todas las opciones anteriores son correctas.
- 35. b)** RD 951/2005 de 29 de julio.

- 36.** d) Por todos los anteriores.
- 37.** b) Sí, si existe convenio.
- 38.** b) En el mismo momento de la presentación de la solicitud.
- 39.** a) Anualmente.
- 40.** a) Oralmente.

