- TEMARIO -
oposiciones

tutemario

PARTE 3

BLOQUE II: TEMAS DEL 1 AL 4.
ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA Y OFIMÁTICA

AUXILIAR ADMINISTRATIVO DEL ESTADO

ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO

TEMAS:

4

ED. 2025

ENA editorial

TEMARIO CUERPO AUXILIAR DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO

BLOQUE II: ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA Y OFIMÁTICA

ED. 2025

EDITORIAL ENA

ISBN: 979-13-990215-2-3

DOCUMENTACIÓN PARA OPOSICIONES

DEPÓSITO LEGAL SEGÚN REAL DECRETO 635/2015

PROHIBIDO SU REPRODUCCION TOTAL O PARCIAL SIN PERMISO DE EDITORIAL ENA

INTRODUCCIÓN:

Vamos a desarrollar en este libro el total de los 12 temas del bloque II, solicitados para el estudio de las oposiciones convocadas por Resolución de la Secretaría de Estado de Política Territorial y Función Pública, por la que se convocan procesos selectivos para el ingreso, el acceso y para la estabilización de empleo temporal en cuerpos y escalas de la Administración General del Estado, y se encarga su realización a la Comisión Permanente de Selección.

El temario solicitado es el siguiente:

II. Actividad administrativa y ofimática

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

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

3. Concepto de documento, registro y archivo. Funciones del registro y del archivo. Clases de archivo y criterios de ordenación.

4. Administración electrónica y servicios al ciudadano. La información administrativa. 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.

5. Informática básica: conceptos fundamentales sobre el *hardware* y el *software*. Sistemas de almacenamiento de datos. Sistemas operativos. Nociones básicas de seguridad informática.

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.

7. El explorador de *Windows*. Gestión de carpetas y archivos. Operaciones de búsqueda. Herramientas «Este equipo» y «Acceso rápido». Accesorios. Herramientas del sistema.

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.

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.

10. Bases de datos: *Access 365*. Principales funciones y utilidades. Tablas. Consultas. Formularios. Informes. Relaciones. Importación, vinculación y exportación de datos.

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.

12. La Red Internet: origen, evolución y estado actual. Conceptos elementales sobre protocolos y servicios en Internet. Funcionalidades básicas de los navegadores web.

HEMOS DIVIDIDO ESTOS 12 TEMAS EN DOS PARTES: CORRESPONDIENDO ESTA A LA PRIMERA PARTE: TEMAS DEL 1 AL 4.

ÍNDICE:

INTRODUCCIÓN: 3

ÍNDICE: 4

1.ATENCIÓN AL PÚBLICO: ACOGIDA E INFORMACIÓN AL CIUDADANO. ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD. 5

2.LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA. INFORMACIÓN GENERAL Y PARTICULAR AL CIUDADANO. INICIATIVAS. RECLAMACIONES. QUEJAS. PETICIONES. **32**

3.CONCEPTO DE DOCUMENTO, REGISTRO Y ARCHIVO. FUNCIONES DEL REGISTRO Y DEL ARCHIVO. CLASES DE ARCHIVO Y CRITERIOS DE ORDENACIÓN. **44**

4.ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y SERVICIOS AL CIUDADANO. LA INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA. 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. **80**

II. Actividad administrativa y ofimática

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

INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Y A OTRO PERSONAL VISITANTE

Las funciones principales del personal subalterno, ordenanza, auxiliar de servicios, etc, son: Entradas, salidas, recepción y atención a las personas usuarias.

La función de información y atención al público también es importante, debiendo recibir a las visitas con cortesía y diligencia. El personal subalterno o auxiliar, que se encarga del control de acceso, es la primera persona con la que se tiene contacto, por lo tanto, es la imagen de la Administración. La información transmitida del mensaje que se envíe a la ciudadanía va a depender de la imagen que capte la sociedad del servicio ofrecido. La ciudadanía demanda una información o servicio de calidad, con un trato amable y unas formas correctas, siempre que el tiempo lo permita.

Aparte de una atención personal y correcta, hay que conseguir que el servicio requerido sea el adecuado. Una insatisfacción en la solución de las necesidades personales puede generar una percepción negativa de la Administración. La información se puede definir como un conjunto de datos los cuales tienen un significado concreto y que sirven para resolver dudas y propósitos a quien recibe dicha información, es decir, cuando disponemos de muchos datos, estos los estructuraremos y los asociaremos a un objeto o producto de modo que adquieran un significado, de ahí se obtiene la INFORMACIÓN.

En la atención al ciudadano, también influyen la formación de impresiones, las cuales se entienden el proceso mediante el cual se infieren características psicológicas a partir de la conducta y atributos de la persona, y la organización de esas inferencias.

Las primeras impresiones, formadas con muy pocos elementos significativos, pueden ser muy importantes porque:

* Suelen ser bastante duraderas y estables.

* Pueden influir notablemente en el desarrollo de posteriores interacciones.

Entre los Procesos fundamentales implicados en la formación de la primera impresión destacan:

- Quien se forma esa primera impresión deduce los rasgos y emociones del otro.

- La formación de esa primera impresión permite definir las expectativas mutuas.

- La formación de una primera impresión implica la atribución de ciertas características a la personalidad del otro.

Factores que influyen en la percepción de personas:

1. Características físicas y sociales.

2. El modo en que se produce el primer contacto.

3. Factores asociados al perceptor.

4. Variables asociadas a la persona percibida.

5. Factores relativos al propio contenido de la percepción.

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

Todos los puntos, aquí solicitados en este tema 2, los encontramos en el Real Decreto que regula los servicios de información administrativa y atención al ciudadano, el cual en su último capítulo también nos informa sobre las reclamaciones y quejas. Vamos a estudiarlo al completo:

Estructura del Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano:

CAPITULO I: Las funciones de información administrativa y de atención al ciudadano.

- Artículo 1: La Información administrativa.
- Artículo 2: La información general.
- Artículo 3: LA información particular.
- Artículo 4: Las funciones de atención al ciudadano.

CAPITULO II: Organización de la información administrativa.

- Artículo 5: Unidades departamentales de información administrativa.
- Artículo 6: Centro de Información Administrativa.
- Artículo 7: Funciones y cometidos.
- Artículo 8: Oficinas de información y atención al ciudadano en los servicios centrales.
- Artículo 9: Oficinas de información y atención al ciudadano de los órganos territoriales de la AGE.
- Artículo 10: Colaboración entre Administraciones Públicas.
- Artículo 11: Comisión Interministerial de Información Administrativa. Funciones.
- Artículo 12: Composición.
- Artículo 13: Comisiones Ministeriales de Información Administrativa.
- Artículo 14: Normas de funcionamiento de los órganos colegiados de información administrativa.

CAPITULO III: El Libro de Quejas y Sugerencias

- Artículo 15: Definición y Objeto
- Artículo 16: Localización
- Artículo 17: Composición.
- Artículo 18: Forma de presentación de quejas o sugerencias
- Artículo 19: Formulación y remisiones
- Artículo 20: Tramitación interna.
- Artículo 21: Contestación
- Artículo 22: Actuaciones de las unidades de Inspección
- Artículo 23: Seguimiento.
- Artículo 24: Efectos de las quejas

3. Concepto de documento, registro y archivo. Funciones del registro y del archivo. Clases de archivo y criterios de ordenación.

La documentación administrativa se puede definir como el documento por escrito en el que constan los datos que sirven de prueba o testimonio, y que proporcionan una información, de carácter oficial o legal. Su contenido puede consistir en textos escritos, fotografías, dibujos o películas, dependiendo también del soporte en el que estén hechos.

El concepto de documento administrativo es el soporte que contiene y en el que se registran los actos de la Administración pública. Según el "Manual de documentos administrativos": tienen la consideración de documento público administrativo los válidamente emitidos por los órganos de las Administraciones públicas.

Las funciones del documento administrativo son: constancia y comunicación.
La constancia como prueba de su existencia, ya sea en actos jurídicos, administrativos o solamente informativos. Y la comunicación ya que es el medio con él se comunican los ciudadanos con la Administración.

Características que clasifican los documentos administrativos y que determinan la condición administrativa del documento:

Emisión: un documento ES administrativo siempre que su emisor sea un órgano administrativo que actúa en el ejercicio de sus funciones y competencias

Efectos: el documento siempre produce efectos jurídicos o informativos frente a terceros o en la propia organización administrativa. Quedan fuera de la condición de documentos administrativos aquellos documentos como resúmenes, extractos, índices o anotaciones.

Validez: para que su emisión sea válida, el documento debe cumplir unos requisitos internos derivados del acto que contienen, como son la competencia para adoptarlos y su sometimiento al ordenamiento jurídico y en especial, al Derecho Administrativo.

Validez y nuevas tecnologías: la forma de formalizar el documento siempre ha sido en papel, pero desde hace unos años con la introducción de la tecnología, se han tenido que actualizar los requisitos de validez:

- **Autenticidad**: consiste en asegurar la identidad del órgano emisor y el acto dictado. Para ello se usa la firma electrónica (regulada por la Ley 59/2003 de 19 de diciembre).
- **Confidencialidad**: hay que adoptar medidas de seguridad para evitar que el contenido del documento pueda ser modificado o interceptado por personas ajenas, especialmente cuando lleva datos personales.
- **Integridad**: el medio utilizado no debe permitir la manipulación o alteración del acto administrativo al que hace referencia.
- **Disponibilidad y compatibilidad**: Los medios, soportes y aplicaciones informáticos utilizados por el emisor y el destinatario tiene que ser compatibles para facilitar el acceso a ellos.
- **Conservación de la información**: los medios, soportes y aplicaciones informáticos deben permitir la conservación de los documentos y su almacenamiento.

Según los participantes en la relación administrativa, los documentos administrativos se clasifican de la siguiente forma:

4. Administración electrónica y servicios al ciudadano. La información administrativa. 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.

La Administración electrónica:

Cuando hablamos de Administración Pública nos referimos siempre al conjunto de organismos que dispone el gobierno público para poder realizar sus funciones tanto administrativas como de gestión del Estado y el resto de entes públicos con personalidad jurídica propia. La principal función que tienen todas las administraciones públicas del estado es la de servir a los ciudadanos y poder atender todas sus necesidades, por lo que está claro que los servicios al ciudadano es la labor más importante. A lo largo de los años con la introducción en nuestras vidas de las nuevas tecnologías, la administración pública también ha tenido que modificar la forma de comunicarse con los ciudadanos y adaptándose a las nuevas eras digitales, pasando a utilizarse la Administración electrónica o como también es denominado la e-Administración.

Pequeña introducción al mundo de la tecnología:

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación, llamadas por su abreviación TIC, son una serie de herramientas e infraestructuras electrónicas que se usan para almacenar, tratar, recoger, difundir y transmitir datos e información y es lo que se utiliza para relacionarse los ciudadanos con cualquier administración pública hoy en dia. Estas diferentes herramientas que forman las TIC se dividen en: servidores, redes y terminales.

Los servidores son los que almacenan la información y todos los datos relacionados con una empresa o como en este caso, con cualquier administración pública, los terminales serían entonces las herramientas que hacen que accedamos a dichos servidores para poder acceder a la información siempre que deseemos y por ultimo estarían las redes que son utilizadas para conectar los servidores con los terminales.

Al unir los dos apartados anteriores: administración pública y TIC nos da como resultado la Administración Electrónica y los Servicios al Ciudadano. Para el Gobierno ofrecer a los ciudadanos la posibilidad de relacionarse con la administración a través de internet ha sido y es uno de los grandes objetivos del gobierno en la tarea de modernizar los servicios públicos.

Que el gobierno utilice las nuevas tecnologías tiene una serie de grandes ventajas, como son:

Disponibilidad: el acceso a internet es ilimitado de tiempo, estando disponible las 24 horas del día todos los días del año.

Rapidez: en el momento que un ciudadano presenta un documento telemáticamente, este llega al instante, abreviando los plazos de tiempo, los cuales antes eran muy costosos, ya que se realizaban en papel, el ciudadano tenía que presentar en el organismo al que se dirigiera y los funcionarios encargados, tenían que gestionar toda la documentación manualmente.

Confidencialidad: los ciudadanos para comunicarse con las administraciones públicas, deben disponer de un certificado electrónico (lo estudiaremos más adelante) que es personal e intransferible, con lo que se asegura la neutralidad.

Ahorro económico: todos los documentos generados anteriormente en papel, se eliminan, ahorrando gasto de papeles, tintas, etc.

La Secretaria General de la Administración Digital ha transferido sus competencias en esta materia al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.