



## TEMARIO

### AUXILIAR ADMINISTRATIVO

BLOQUE II. ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA Y OFIMÁTICA

ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO

Ed.2025





TEMARIO AUXILIAR ADMINISTRATIVO  
BLOQUE II. ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA Y OFIMÁTICA  
ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO  
Ed. 2025  
ISBN: 978-84-1185-532-7  
Reservados todos los derechos  
© 2025 | IEDITORIAL

No se permite la reproducción total o parcial de esta obra,  
ni su incorporación a un sistema informático,  
ni su transmisión en cualquier forma o por cualquier medio  
(electrónico, mecánico, fotocopia, grabación u otros)  
sin autorización previa y por escrito de los titulares del copyright.

La infracción de dichos derechos puede constituir un delito  
contra la propiedad intelectual.  
Editado por: iEditorial  
E-mail: [info@ieditorial.com](mailto:info@ieditorial.com)  
Web: [www.ieditorial.net](http://www.ieditorial.net)

Diseño de cubierta: iEditorial  
Impreso en España. Printed in Spain



## TEMARIO

### BLOQUE II. ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA Y OFIMÁTICA

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

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

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

Tema 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.

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

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.

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

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.

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.

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

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.

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

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

### Introducción

La atención al público en la administración pública es un elemento fundamental para garantizar el acceso de los ciudadanos a los servicios y derechos que les corresponden. Este proceso abarca desde la acogida e información al ciudadano hasta la gestión de situaciones especiales, como la atención a personas con discapacidad. Además, la administración debe proporcionar información tanto general como particular, asegurando que los ciudadanos puedan realizar iniciativas, presentar reclamaciones, quejas y peticiones de manera efectiva y conforme a la normativa vigente.

### Objetivos

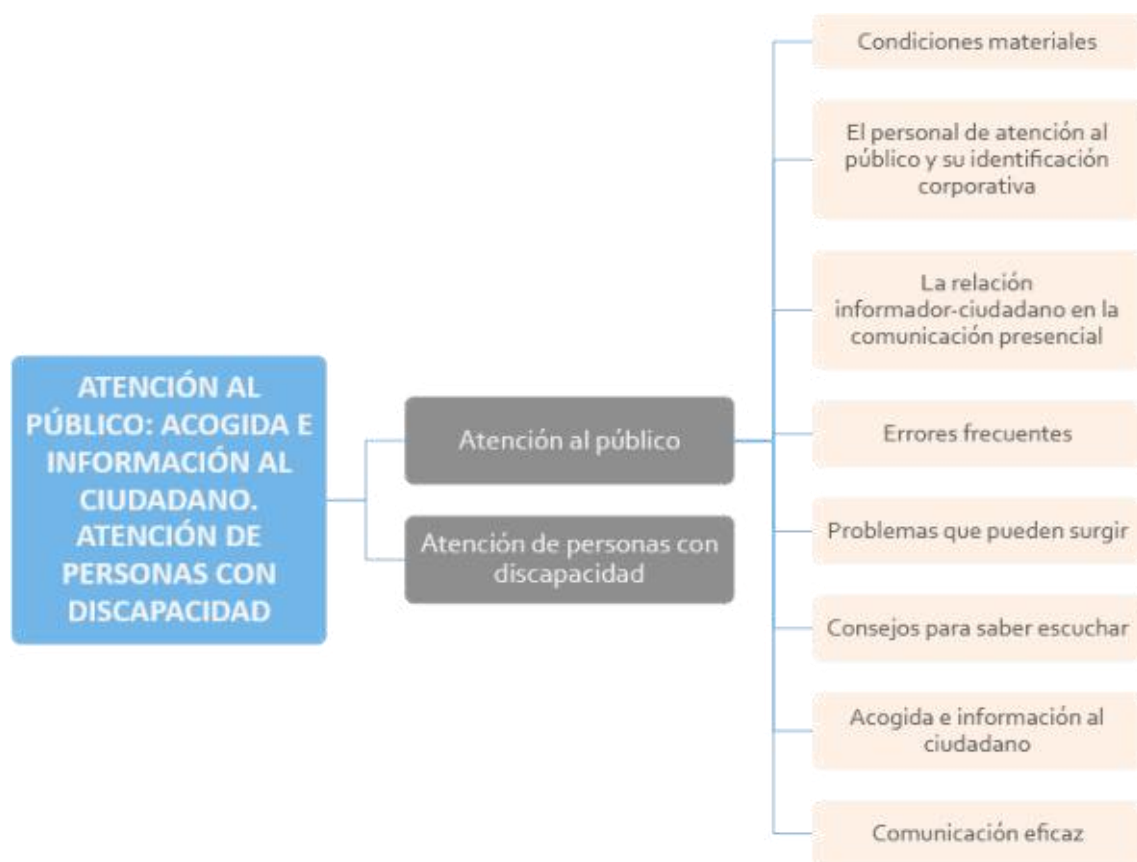
- Identificar y describir los principios básicos de la atención al público y los procedimientos adecuados para la acogida e información al ciudadano en la administración pública.

- Analizar las técnicas de comunicación eficaz y su aplicación en la atención de personas en situaciones especiales, con énfasis en las personas con discapacidad.
- Explicar el marco legal que regula los servicios de información administrativa y la tramitación de iniciativas, reclamaciones, quejas y peticiones por parte de los ciudadanos.



## Mapa Conceptual

---





# 1. Atención al público

---

La **comunicación cara a cara** es la forma idónea de comunicación. En ella utilizamos no sólo la palabra sino toda una gama de recursos expresivos como el gesto, la mirada, la postura, es decir, lo que se ha denominado el lenguaje corporal, que contribuyen a una mejor comunicación.

Es una comunicación inmediata, no transcurre ningún lapso de tiempo entre la formulación de la pregunta y la respuesta.

Hay una **interrelación mutua**, a través del mecanismo de retroalimentación que va depurando la comunicación de elementos accesorios y subjetivos hasta lograr una correcta interpretación de los mensajes.

## 1.1. Condiciones materiales

Es de sobra conocido el influjo que el medio físico, es decir, la configuración del espacio y los elementos a él incorporados ejercen sobre la conducta.

La **comunicación** puede verse facilitada o dificultada por el ambiente en que se produce. Por ello, las oficinas de información deberían cumplir ciertos requisitos en cuanto a emplazamiento, características y organización del local:

- Deberán situarse en puntos estratégicos de las ciudades, con buenas comunicaciones. Su acceso deberá ser directo desde la calle y contar con la señalización adecuada.
- El local debe ser amplio, bien iluminado, de uso exclusivo, con mobiliario funcional y distribuido de forma que permita preservar la intimidad de las comunicaciones, que garantice unas condiciones de mínimo confort tanto para el informador como para su interlocutor, que ofrezca facilidades para la lectura y la consulta de documentos.
- Hay que evitar en la medida de lo posible la formación de colas y, cuando no puedan evitarse, deben organizarse (números, turnomatic...) procurando que exista un lugar de espera con asientos.
- También debe disponerse de un espacio con mesas y sillas para que el público pueda consultar documentos, tomar notas, rellenar impresos, etc.

## 1.2. El personal de atención al público y su identificación corporativa

El **personal de atención al público** representa el primer punto de contacto entre la Administración y el ciudadano, y ofrece a éste su cara real, su voz, su eficacia y, por tanto, su voluntad de servicio, e incluso puede llegar a ser el motor de cambio que dinamice la vida interna de la Administración y sus relaciones con la sociedad. No obstante, es evidente que no puede existir una buena información en el sentido amplio de la palabra si no va avalada por una buena gestión. INFORMACIÓN y GESTIÓN siendo estos dos momentos distintos del proceso administrativo que no se entienden el uno sin el otro.



*Para saber más . . .*

Son las dos caras de la misma moneda. Cada uno es parte y condición de los buenos resultados del otro.

Una **buena información** constituye un instrumento valioso de apoyo a la gestión, de la misma manera que una buena gestión fundamenta y da consistencia a la información que se facilita al exterior.

El perfil profesional ideal del personal de información y atención al público es el siguiente:

- **Condiciones profesionales:**
  - Experiencia en puestos de trabajo de atención al público.
  - Amplio conocimiento de Derecho y Procedimiento Administrativo.
  - Buen conocimiento de la Organización Política del Estado y de la Comunidad Autónoma.
  - Distinción clara de los órganos y competencias de las distintas Administraciones Públicas.
  - Amplio conocimiento de las materias propias del Centro/Servicio de destino.

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

### Introducción

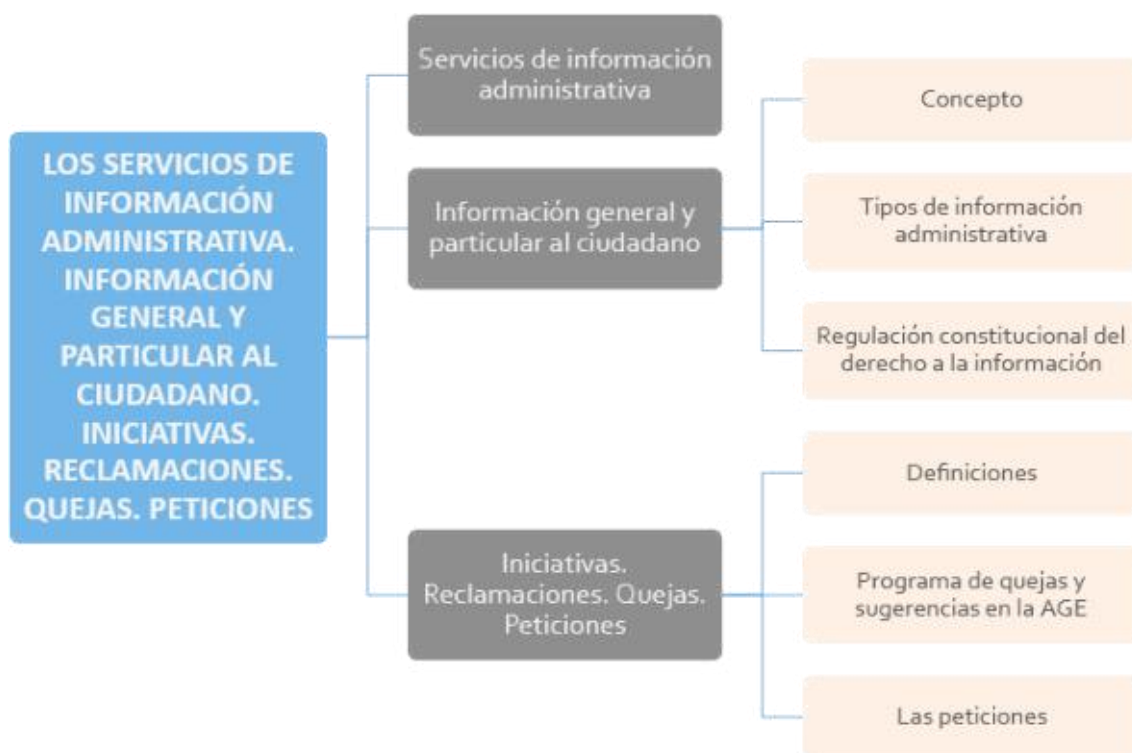
La atención al público en la administración pública es un elemento fundamental para garantizar el acceso de los ciudadanos a los servicios y derechos que les corresponden. Este proceso abarca desde la acogida e información al ciudadano hasta la gestión de situaciones especiales, como la atención a personas con discapacidad. Además, la administración debe proporcionar información tanto general como particular, asegurando que los ciudadanos puedan realizar iniciativas, presentar reclamaciones, quejas y peticiones de manera efectiva y conforme a la normativa vigente.

### Objetivos

- Identificar y describir los principios básicos de la atención al público y los procedimientos adecuados para la acogida e información al ciudadano en la administración pública.

- Analizar las técnicas de comunicación eficaz y su aplicación en la atención de personas en situaciones especiales, con énfasis en las personas con discapacidad.
- Explicar el marco legal que regula los servicios de información administrativa y la tramitación de iniciativas, reclamaciones, quejas y peticiones por parte de los ciudadanos.

## Mapa Conceptual







# 1. Servicios de información administrativa

---

Estos servicios, se encuentran regulados de forma expresa 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 cual dispone en este sentido los siguientes términos.

## Unidades de información administrativa

**Unidades departamentales de información administrativa.** - 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 de información administrativa.

Esta unidad tendrá una interrelación activa y permanente con los centros directivos, entidades y organismos del Departamento, que deberán transmitir las variaciones que se produzcan en sus bases de datos, y que pudiesen afectar a la información general o particular requeridas por los ciudadanos sobre sus específicas áreas y materias de gestión; sin perjuicio de ello, deberán dar respuesta a las consultas puntuales que la citada unidad departamental les formule.

Desarrollarán, dentro de sus respectivos Ministerios, las siguientes funciones:

- a) Dirigir las oficinas de información y atención al ciudadano del Departamento, incluidas las sectoriales de ámbito territorial que dependan funcionalmente del mismo, así como coordinar las correspondientes a las entidades de derecho público vinculadas o dependientes del Departamento, sin perjuicio de las funciones de esta índole que tenga atribuidas la Comisión Ministerial de Información Administrativa, así como los órganos a los que se refiere el artículo 9, apartado 1 de este Real Decreto.
- b) Crear y mantener actualizada la base de datos de información administrativa del Departamento, para su explotación conjunta con otros órganos administrativos, desarrollando una relación de cooperación y colaboración en materia informativa.
- c) Aportar apoyo documental y técnico preciso a las demás unidades de información administrativa del Departamento.

- d) Impulsar y supervisar el intercambio de material informativo entre los distintos centros directivos y entidades de derecho público vinculadas o dependientes del Departamento.
- e) Participar en la elaboración y distribución de las publicaciones y demás medios de difusión informativa del Departamento, y mantener actualizado un catálogo de los mismos, sin perjuicio de las competencias atribuidas a las unidades editoras departamentales.
- f) Colaborar activamente con la Comisión Ministerial de Información Administrativa, gestionando los asuntos que ésta le encomiende.
- g) Representar al Departamento ante los órganos colegiados de información administrativa.

Las unidades departamentales de información administrativa realizarán necesariamente los siguientes cometidos de gestión interna:

- a) De obtención, tratamiento y actualización permanente de la información.

Esta función se desarrolla mediante los siguientes cometidos:

- 1.º Relación permanente con las fuentes orgánicas de la información.

- 2.º Tratamiento de las fuentes documentales.

- 3.º Creación y mantenimiento de las bases de datos propias.

4.º Acceso a los registros, o a la parte de ellos, de las bases de datos del Departamento, necesarias para la prestación de la información referida en el artículo 5.2 de este Real Decreto.

- 5.º Elaboración de los textos de las publicaciones informativas.

6.º Entrega de dichos textos y de las bases de datos para su explotación y actualización a las fuentes de la información.

- b) De distribución y difusión de la información, con los siguientes cometidos:

1.º Recepción de los textos de las publicaciones para su diseño y reproducción, sin perjuicio de las competencias atribuidas a las unidades editoras departamentales.

- 2.º Distribución a las unidades dependientes de la propia organización.

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

### Introducción

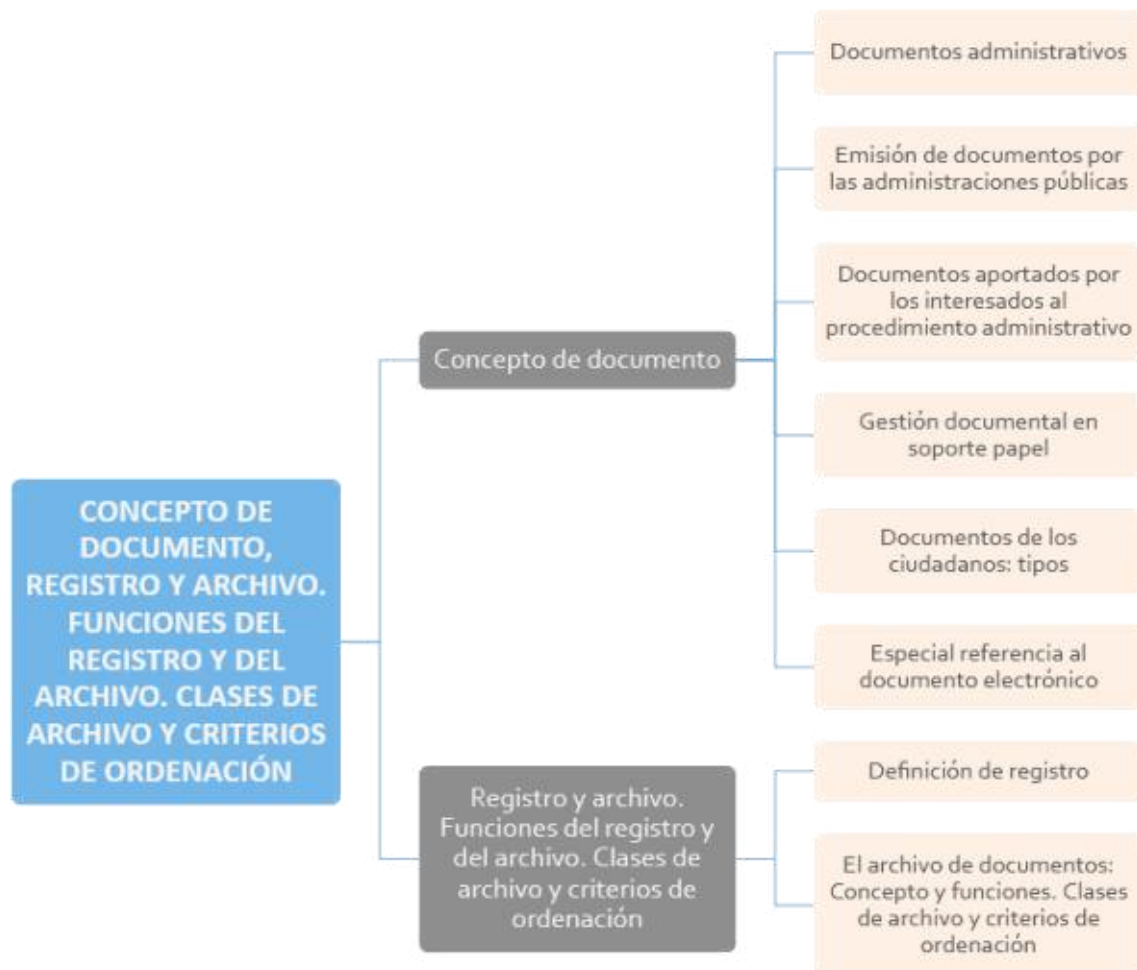
En el ámbito de la administración pública y la gestión documental, comprender los conceptos de documento, registro y archivo resulta fundamental para garantizar la eficacia, transparencia y legalidad en los procedimientos administrativos. Los documentos no solo constituyen el soporte material de las actuaciones administrativas, sino que también cumplen funciones esenciales como la constancia y la comunicación de actos. La adecuada organización y clasificación de estos documentos mediante criterios de ordenación específicos permite un manejo eficiente y seguro de la información, facilitando el acceso de los ciudadanos y el control interno de las administraciones.

Además, la evolución tecnológica ha impulsado la incorporación de documentos electrónicos, cuya validez y autenticidad están reguladas por normativas específicas para asegurar su integridad y fiabilidad. Este conocimiento es imprescindible para quienes participan en la gestión pública, la administración y la archivística, ya que garantiza el correcto desarrollo de los procedimientos y la protección de los derechos de los ciudadanos.

## Objetivos

- Definir y diferenciar los conceptos de documento, registro y archivo, así como comprender sus funciones dentro de la administración pública.
- Identificar y describir las clases de documentos administrativos, sus características y fases de tramitación, junto con los requisitos legales para su emisión y validez.
- Analizar los criterios de clasificación y ordenación de archivos para optimizar la gestión documental y facilitar el acceso y conservación de la información administrativa.

## Mapa Conceptual





# 1. Concepto de documento

---

**CONCEPTO DE DOCUMENTO.-** Según la RAE, un documento se define como “diploma, carta, relación u otro escrito que ilustra acerca de algún hecho, principalmente de los históricos”, y también como “escrito en que constan datos fidedignos o susceptibles de ser empleados como tales para probar algo”.

Como definición legal, la Ley 16/1985, del Patrimonio Histórico Español, entiende por documento toda expresión en lenguaje natural o convencional y cualquier otra expresión gráfica, sonora o en imagen, recogidas en cualquier tipo de soporte material, incluso los soportes informáticos, excluyendo los ejemplares no originales de ediciones.

## 1.1. Documentos administrativos

**DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS.-** La actividad administrativa se distingue por su carácter documental, es decir, por reflejarse en documentos que constituyen el testimonio de la mencionada actividad. Los documentos administrativos son el soporte en el que se materializan los distintos actos de la Administración Pública, la forma externa de dichos actos.

**FUNCIONES DE LOS DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS.-** Son dos las funciones primordiales que cumplen los documentos administrativos:

- **Función de constancia.** El documento asegura la pervivencia de las actuaciones administrativas al constituirse en su soporte material. Se garantiza así la conservación de los actos y la posibilidad de demostrar su existencia, sus efectos y sus posibles errores o vicios, así como el derecho de los ciudadanos a acceder a los mismos.
- **Función de comunicación.** Sirven como medio de comunicación de los actos de la Administración. Dicha comunicación es tanto interna entre las unidades que componen la organización administrativa como externa de la Administración con los ciudadanos y con otras organizaciones.

**CARACTERÍSTICAS DE LOS DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS.-** Se pueden apreciar una serie de características que determinan el que un documento pueda ser calificado como documento administrativo:

- Producen efectos. No cabe calificar de documento administrativo a aquellos documentos que no están destinados a la producción de efecto alguno como son, por ejemplo, los resúmenes, extractos... Los documentos administrativos siempre producen efectos frente a terceros o en la propia organización administrativa.
- Son emitidos por un órgano administrativo. El emisor de un documento administrativo (aquel que lo produce) es siempre uno de los órganos que integran la organización de una Administración Pública
- Su emisión es válida. Un documento es válido cuando su emisión cumple con una serie de requisitos formales y sustantivos, exigidos por las normas que regulan la actividad administrativa.

**TIPOS DE DOCUMENTO.-** Los documentos administrativos de utilización más común en la tramitación de cualquier procedimiento administrativo pueden incluirse dentro de alguna de las tres fases de tramitación de que consta todo procedimiento. Esta clasificación sería la siguiente:

- **Documentos de iniciación:**
  - Acuerdo de iniciación del procedimiento
  - Requerimiento de subsanación de defectos en la solicitud
  - Petición de mejora voluntaria de la solicitud
  - Acuerdo de adopción de medidas provisionales
  - Acuerdo de acumulación de procedimientos
  - Acuerdo de práctica simultánea de trámites
- **Documentos de instrucción:**
  - Acuerdo de apertura de un período de prueba
  - Acuerdo de práctica de prueba
  - Acuerdo por el que se rechazan las pruebas propuestas
  - Oficio de petición de informe preceptivo no determinante
  - Oficio de petición de informe preceptivo determinante
  - Oficio de petición de informe facultativo
  - Citación de comparecencia
  - Concesión de trámite de audiencia
  - Acuerdo de apertura del período de información pública
  - Acuerdo de ampliación de plazos
  - Acuerdo de tramitación de urgencia



## 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

### Introducción

juegan un papel cada vez más relevante en la sociedad. El 96,1% de ciudadanos disponen de teléfono móvil, el 53,7% utilizan móviles inteligentes o smartphones, el 50 % hacen uso de las redes sociales, y el 45% utilizan la banca electrónica. En el caso de los jóvenes estos porcentajes suben considerablemente, llegando a un 90% de los jóvenes con perfil en redes sociales y al 53,6% los que utilizan la banca electrónica. En los próximos años veremos aumentar estas cifras de manera notable.

En el caso de las empresas, desde las multinacionales a las PYMES, dependen cada vez en mayor medida de una utilización inteligente de las Tecnologías de la Información, que se ha conformado como un factor necesario, incluso de supervivencia, para la continuidad de la actividad empresarial.

Ante este escenario, la Administración ha de posicionarse en la vanguardia del uso de nuevas tecnologías para hacer de tractor de la sociedad y economía españolas. Debe ser capaz de adaptarse de manera ágil a las nuevas demandas, proporcionar información y servicios digitales en cualquier momento, en cualquier lugar y de la forma más conveniente para el ciudadano y los empleados públicos, en las condiciones adecuadas de confianza y seguridad, así como habilitar canales de comunicación a través de los cuales se pueda participar en la definición e incluso en el diseño de los servicios públicos, de forma que éstos se adapten mejor a sus necesidades reales. Para ello ha de emprender una transformación integral y convertirse en una Administración Digital.

En el año 2020 la Administración española ha de ser digital, de manera que las tecnologías de la información y las comunicaciones estén tan integradas en la organización que ciudadanos y empresas prefieran la vía electrónica para relacionarse con la Administración por ser la más sencilla e intuitiva, que exista una colaboración fluida con los agentes interesados para poder prestar un servicio integral al ciudadano, que se impulse la innovación continua y la transparencia de los procesos administrativos, que se generen eficiencias internas y se aumente la productividad de los empleados públicos.

Para acometer tal transformación, hay que tener presente el punto de partida. La derogada Ley 11/2007 dio un gran impulso a la modernización de la Administración española al consagrar el derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con la Administración. Tal premisa supuso la obligación correlativa para la Administración de introducir los medios electrónicos en las distintas fases de los procedimientos administrativos que implicaran una interacción con el ciudadano.

Gracias a los esfuerzos realizados, en la actualidad España se encuentra en los primeros puestos de la Unión Europea en disponibilidad de servicios públicos online, de acuerdo a los estudios de la CE y la ONU. Aunque el interfaz externo de los servicios públicos ha sido digitalizado en su mayor parte, la tramitación interna por parte de la Administración no ha evolucionado de la misma manera. Queda aún un largo camino por recorrer para adaptar sus formas de actuación y la tramitación de expedientes a los medios digitales.

La Administración Digital implica, además, rediseñar de un modo integral los procesos y servicios, así como revisar los planteamientos organizativos vigentes, lo cual no sería realizable sin el correspondiente cambio cultural.

Además, es necesario refinar y mejorar los servicios públicos digitales para adaptarse a las necesidades de un entorno cambiante. Para ello, hay que situar al usuario final en el foco central del diseño de los servicios públicos.

Este proceso de transformación digital de la Administración debe contar con la necesaria participación de los órganos de decisión al más alto nivel. Igualmente han de estar involucrados, no sólo las unidades TIC, sino también las unidades tramitadoras, que constituyen la palanca necesaria para hacer del cambio una realidad. Además, se ha de contar con todos los agentes interesados pertenecientes al sector público y privado, con el fin de que todos estén alineados y se sientan actores de la transformación digital.

Especial atención se deberá prestar al diseño de modelos de colaboración público-privada que facilite la participación del sector privado en el diseño e implementación de las medidas propuestas y a la Administración pública incrementar su eficiencia y aprovechar el conocimiento y la capacidad de innovación del sector privado.

Partiendo de este contexto, la Estrategia TIC permitirá orientar las actuaciones de la AGE y sus OO.PP. de acuerdo a la visión planteada, convirtiéndose en un instrumento de referencia para la toma de decisiones y la actuación coordinada de las diferentes unidades bajo la supervisión de la Dirección TIC. Se definirán objetivos estratégicos y líneas de acción para su consecución. Además, se establecerán algunos hitos comunes que permitan garantizar el alineamiento de todos los Departamentos y que se avanza por la senda adecuada para satisfacer la visión final.

## Objetivos

- Comprender el marco normativo que regula la administración electrónica en España, incluyendo las leyes y reglamentos clave, y su impacto en la modernización de los servicios públicos.

- Analizar el funcionamiento y la relevancia de las principales páginas web de carácter público y los servicios telemáticos ofrecidos por la Administración General del Estado, destacando su papel en la mejora de la transparencia y la accesibilidad.
- Identificar y evaluar los distintos mecanismos y herramientas disponibles para la atención ciudadana en el entorno digital, como las Oficinas Integradas de Atención al Ciudadano y la Ventanilla Única Empresarial, y su contribución a una administración más eficiente y orientada al usuario.

## Mapa Conceptual





# 1. Administración electrónica y servicios al ciudadano

---

## 1.1. La administración electrónica

En la actualidad, la **administración electrónica** se constituye como un instrumento esencial para prestar unos servicios públicos más eficaces y de mejor calidad, reducir los plazos de espera de los usuarios y mejorar la transparencia y la rendición de cuentas.

En este sentido, la **administración electrónica se define como la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC)** en las administraciones públicas, asociada a cambios en la organización y nuevas aptitudes del personal. El objetivo es mejorar los servicios públicos, reforzar los procesos democráticos y apoyar a las políticas públicas.

La **administración electrónica o e-administración** va más allá de la mera automatización de los procesos administrativos y el desarrollo de productos y servicios electrónicos, ya que supone una nueva concepción de la relación con los ciudadanos, empresas e instituciones, y una reingeniería de los procesos.

## 1.2. El desarrollo de la administración electrónica

Las **Administraciones Públicas** llevan años invirtiendo para mejorar su funcionamiento interno, con el convencimiento de que el ahorro económico derivado del incremento de su eficacia y eficiencia se trasladaría a ciudadanos y empresas. La reducción de costes de los servicios, consecuencia de la mejora de su eficiencia interna y la reducción de los plazos de tramitación de los procedimientos permitiría servicios mejores a menor coste para la ciudadanía en su conjunto.

En esta búsqueda de la eficacia, las Administraciones han realizado importantes inversiones para incorporar la utilización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en su quehacer diario.

Estas tecnologías han permitido —en distinto grado— automatizar un elevado número de procesos y procedimientos y ha simplificado considerablemente el trabajo interno desarrollado por muchos departamentos, con la correspondiente mejora de su eficiencia, cumpliendo así una parte de las expectativas que la Administración electrónica había despertado.

**En paralelo con el uso de las TIC para mejorar los procesos internos**, el desarrollo de Internet generó una demanda importante sobre empresas y Administraciones para que estas usaran el canal para facilitar a sus usuarios la información y el acceso electrónico a sus servicios.

A medida que el sector empresarial y algunos departamentos ministeriales fueron facilitando el acceso electrónico a sus servicios, la presión sobre el resto de la Administración fue incrementándose para conseguir, al menos, el mismo grado de acceso que proporcionan aquellos departamentos más avanzados.

En los últimos años, la **presión ciudadana** ha aumentado: ahora lo que se demanda no es sólo el acceso electrónico a los procedimientos —a todos los procedimientos— sino que también se reclama que los servicios se diseñen desde el punto de vista de los ciudadanos y no desde el punto de vista del departamento administrativo responsable del mismo. El ciudadano exige de la Administración el mismo trato que exige a las empresas con las que está acostumbrado a relacionarse usando Internet. De alguna manera, el propio medio impone sus reglas.

Entender claramente las **nuevas demandas ciudadanas** es entender cómo quiere la ciudadanía que sea la Administración del futuro. Lo que se está demandando no es que se haga lo mismo que antes se hacía, pero ahora por Internet. Lo que se demanda es una transformación de la Administración. Un cambio en el paradigma que ha gobernado la actuación de la Administración durante mucho tiempo. Se pide, básicamente, transformar una Administración cuya misión principal era garantizar que se cumplía la Ley a una Administración cuya primera misión es ponerse al servicio de ciudadanos y empresas para facilitar que estos desarrollen de la mejor manera posible sus trabajos. No se pide que se descuiden los controles que la Administración debe ejercer, pero sí que esta sea más servicial. Y, para empezar, se reclama no tener que aportar datos que ya obren en poder de la Administración, de cualquier Administración; no tener que conocer la estructura administrativa de la Administración para relacionarse con ella; poder hacerlo desde cualquier lugar, a cualquier hora del día.



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

### Introducción

El término “informática” viene de la unión de las palabras INFORmación y autoMÁTICA, y se define como la ciencia que estudia el tratamiento automático y racional de la información. Pero ¿qué es la información?, es un conjunto de datos organizados que juntos aportan algún significado: números, letras, imágenes, sonidos. Por ejemplo: el número del Documento Nacional de Identidad (DNI), nuestro nombre y apellidos más una foto aportarían información acerca de nuestra identidad.

Un sistema informático es un conjunto de elementos que hace posible el tratamiento automático de la información. Las partes de un sistema informático son:

- Componente físico: está formado por todos los aparatos electrónicos y mecánicos que realizan los cálculos y el manejo de la información.
- Componente lógico: se trata de las aplicaciones y los datos con los que trabajan los componentes físicos del sistema.

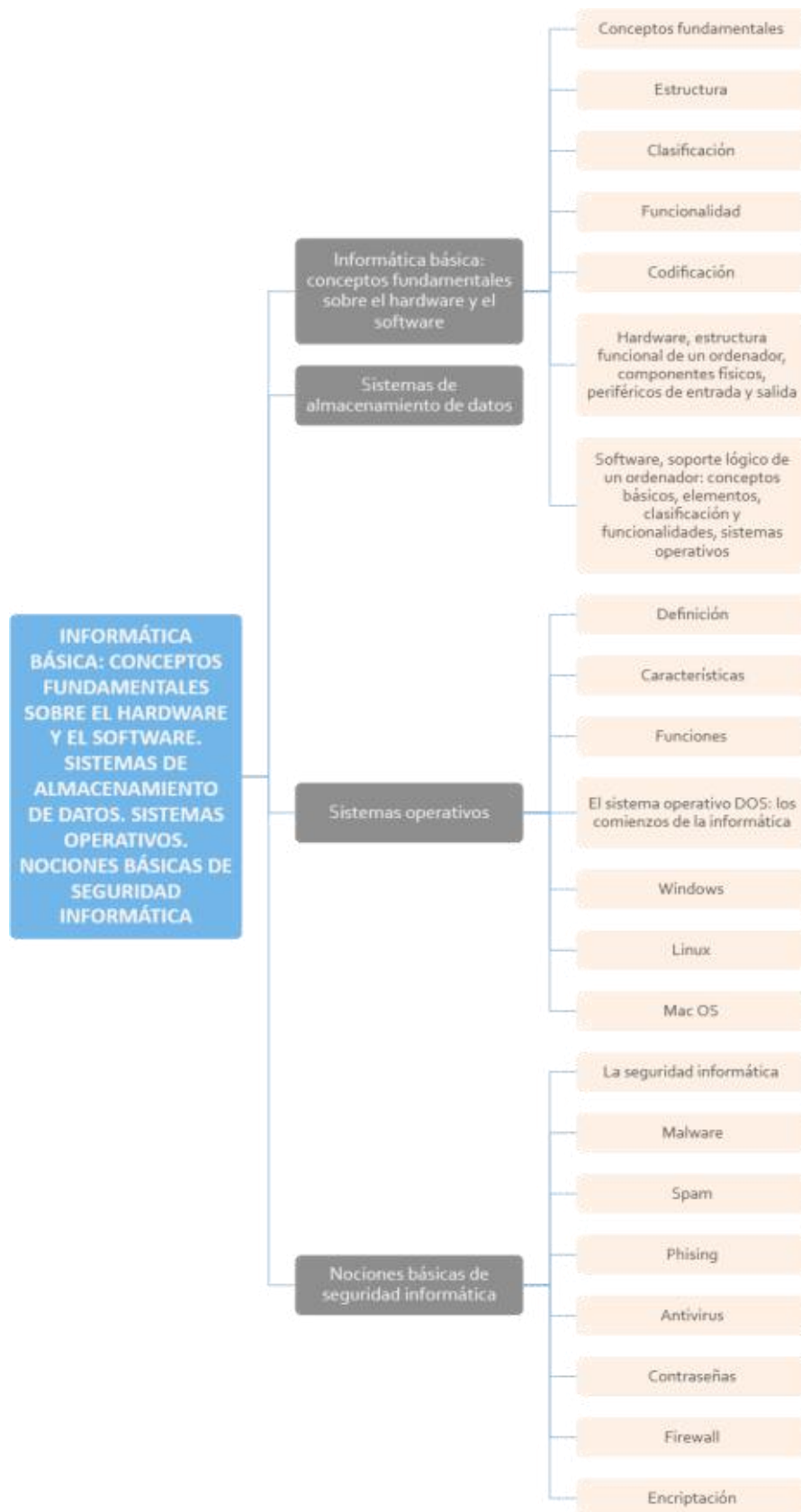
- Componente humano: está compuesto tanto por los usuarios que trabajan con los equipos como por aquellos que elaboran las aplicaciones.

Un ejemplo de sistema informático sería uno o varios ordenadores personales o PC (Personal Computer, computadora personal), junto con la persona que lo maneja, los programas que contiene y los periféricos que los envuelven (impresora, teclado, altavoces ).

## **Objetivos**

- Explorar cómo la tecnología informática ha transformado los procesos administrativos, mejorado la eficiencia y facilitado la interacción entre la administración y los ciudadanos.
- Explicar las partes esenciales de un ordenador personal, su funcionamiento y su importancia en la realización de tareas administrativas diarias en él.

## Mapa Conceptual





# 1. Informática básica: conceptos fundamentales sobre el hardware y el software

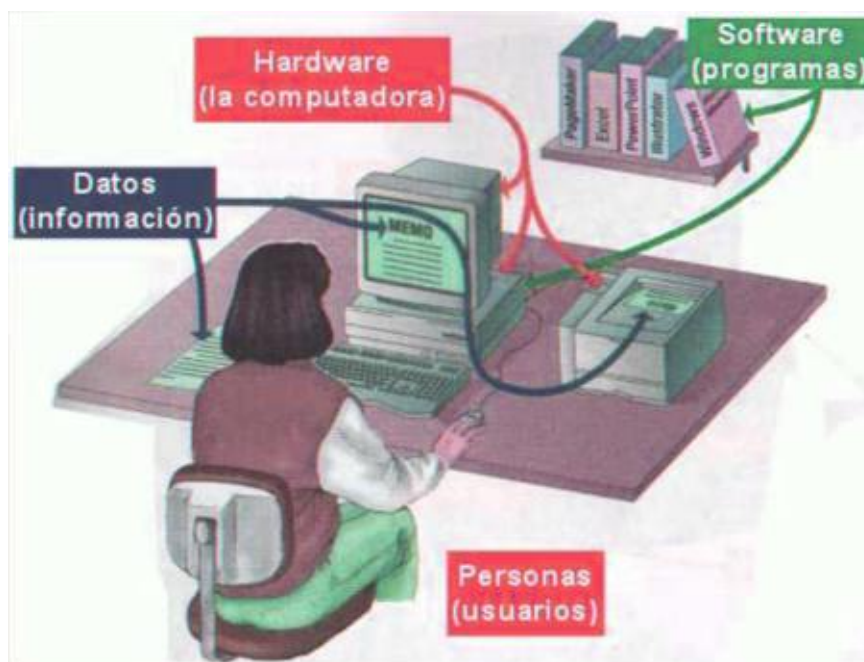
---

## 1.1. Conceptos fundamentales

Un **sistema informático** es un conjunto de partes que funcionan relacionándose entre sí con un objetivo preciso: hardware, software y las personas que los usan. Por ejemplo, un PC, sus dispositivos periféricos y la persona que los maneja, pueden constituir un sistema informático básico. Sus elementos fundamentales son:

- **Equipo.-** El equipo es la parte más evidente y necesaria de un sistema informático. El equipo se refiere al propio ordenador, junto con los accesorios periféricos, incluidos los servidores, enrutadores, monitores, impresoras y dispositivos de almacenamiento. Un sistema informático se puede utilizar en una sola computadora o en miles.
- **Sistema.-** Sin el sistema, el equipo no sería muy útil. El sistema es el segundo elemento en importancia pues es lo que le dice al equipo cómo debe funcionar. Reúne, organiza y manipula los datos para dar instrucciones. Todo lo que se va a hacer con el uso de un ordenador se hará a través del sistema.
- **Datos.-** Los datos, o información, es el tercer elemento en importancia. Al igual que el equipo no puede funcionar sin el sistema, tampoco el sistema no funciona sin los datos. Esta es la parte de información de un sistema, y puede tener datos estadísticos, conjuntos de instrucciones, listas de nombres o incluso gráficos y animaciones, todo es importante para el sistema informático.
- **Procedimientos.-** Comúnmente se dice que los procedimientos son a las personas lo que es el sistema al equipo. Los procedimientos son las reglas, las descripciones y las instrucciones para saber cómo se ejecutan las operaciones. En los sistemas informáticos los procedimientos son frecuentemente cubiertos por los manuales de instrucciones, que describen cómo utilizar el equipo, programa y datos.

- **Personas.-** Forman un conjunto que a menudo es pasado por alto, y son la parte más importante de un sistema informático. Las personas son quienes diseñan y operan el sistema, introducen los datos, construyen el equipo y hacen que siga funcionando, escriben los procedimientos y -en definitiva- son quienes determinan el éxito o fracaso de un sistema informático.
- **Comunicación.-** Para un sistema que involucra más de una pieza del equipo para funcionar, la comunicación o la conectividad es una necesidad. Esto sucede en cierta forma porque partes de ella están cubiertas por el equipo. Los componentes de un equipo son lo que permite que un ordenador se comunique con otros y estén controladas por un sistema.



---

Persona trabajando

Un sistema informático puede formar parte de un sistema de información, pero en este último la información, uso y acceso a la misma no necesariamente está informatizada. Por ejemplo, el sistema de archivo de libros de una biblioteca y su actividad en general es un sistema de información. Si dentro del sistema de información hay ordenadores que ayudan en la tarea de organizar la biblioteca, entonces ese será un sistema informático.

## 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

### Introducción

En el ámbito de la preparación para oposiciones relacionadas con tecnología y sistemas informáticos, es crucial dominar el uso del sistema operativo Windows 11, así como comprender los fundamentos del correo electrónico y las nociones básicas de seguridad informática. Windows 11, como sistema operativo ampliamente utilizado, proporciona un entorno gráfico intuitivo que incluye ventanas, iconos, menús contextuales y el Explorador de Windows para la gestión eficiente de archivos y carpetas.

Además, el correo electrónico es una herramienta esencial en comunicaciones digitales, requiriendo conocimientos sobre direcciones de email, tipos de acceso y prácticas seguras. Por último, la seguridad informática aborda aspectos clave como el malware, spam, phishing, antivirus, contraseñas, firewall y encriptación, aspectos cruciales para proteger la información y los sistemas.

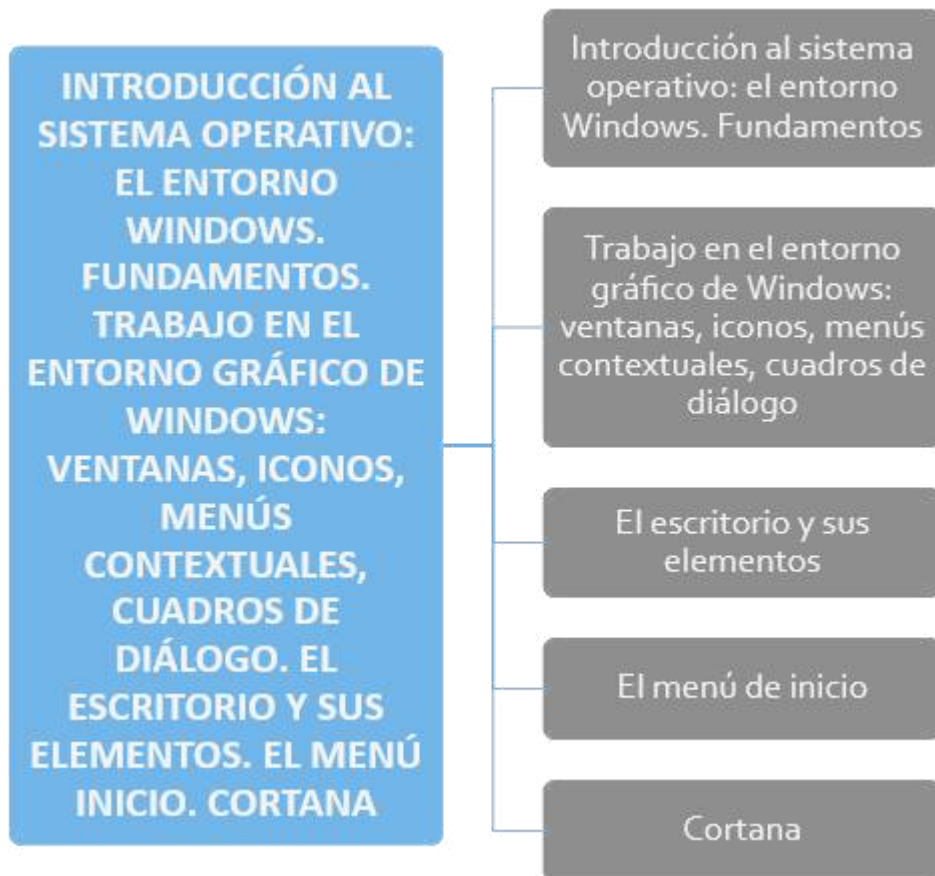
## Objetivos

- Comprender cómo interactuar con ventanas, iconos, menús contextuales y el escritorio, así como utilizar efectivamente el Explorador de Windows para la gestión de archivos y carpetas.
- Aprender los conceptos fundamentales del correo electrónico, incluyendo la estructura de direcciones, tipos de acceso, ventajas y aplicaciones prácticas en el contexto laboral.
- Familiarizarse con conceptos esenciales como malware, spam, phishing, así como las medidas preventivas como el uso de antivirus, gestión de contraseñas, configuración de firewall y técnicas de encriptación para proteger la información personal y profesional.



## Mapa Conceptual

---





# 1. Introducción al sistema operativo: el entorno Windows. Fundamentos



## Importante

Dado que en el temario de la convocatoria no se alude a ninguna versión concreta de Windows pasará a referenciarse la versión más actual siendo esta la de Windows 11.

Un **sistema operativo (SO)** es un conjunto de programas o software diseñado para permitir la comunicación del usuario con un ordenador y gestionar sus recursos de manera eficiente y cómoda. Comienza a funcionar cuando se enciende el ordenador y gestiona el hardware de la máquina desde los niveles más básicos.

En la actualidad, los sistemas operativos se encuentran en la mayoría de los dispositivos electrónicos complejos que utilizamos, permitiendo que estos funcionen de manera comprensible y efectiva. Este es el caso de teléfonos móviles, reproductores de DVD, altavoces inteligentes, automóviles con sistemas de navegación, y, de forma más visible, los Ordenadores Personales (PC).

Un **sistema operativo** también se puede concebir como una capa entre el hardware y el usuario, diseñada como una máquina virtual que proporciona herramientas e interfaces para realizar tareas informáticas, ocultando los complejos procesos que estas tareas requieren. Por ejemplo, un usuario puede abrir archivos almacenados en un disco sin preocuparse por los detalles técnicos, como la disposición de los bits en el disco físico o la gestión del acceso concurrente.

Algunos **expertos** coinciden en que un sistema operativo debe incluir al menos

- Un kernel o núcleo, encargado de la gestión básica de los recursos.
- Herramientas de desarrollo como compiladores y ensambladores.
- Un intérprete de comandos.
- Bibliotecas del lenguaje de la plataforma.

Windows sigue siendo el sistema operativo más utilizado a nivel mundial, con una gran cantidad de programas y aplicaciones desarrolladas específicamente para él. La versión más reciente, Windows 11, introduce mejoras significativas en términos de diseño, funcionalidad y rendimiento en comparación con Windows 10.

Así pues, Windows 11 se configura como el sistema operativo más reciente desarrollado por Microsoft, lanzado oficialmente el 5 de octubre de 2021, como sucesor de Windows 10. Este sistema representa un paso significativo en la evolución de los sistemas operativos de la compañía, integrando cambios tanto estéticos como funcionales, con el objetivo de mejorar la experiencia del usuario, la productividad y la integración con nuevas tecnologías. Desde su diseño más refinado hasta su capacidad para aprovechar las arquitecturas de hardware moderno, Windows 11 está diseñado para satisfacer las demandas de un mundo digital en constante cambio.

Dicho esto, se debe reseñar que, uno de los fundamentos más destacados de Windows 11 es su rediseño visual y experiencia de usuario mejorada. El sistema operativo introduce una interfaz más moderna y minimalista, caracterizada por esquinas redondeadas, transparencias y sombras suaves. Este enfoque en el diseño busca ofrecer una experiencia visual más agradable y menos intrusiva, que facilite la navegación y potencie la estética de los dispositivos. El menú de inicio ha sido completamente renovado, desplazándose al centro de la barra de tareas, lo que representa un cambio simbólico hacia la centralidad y simplicidad. Este menú incluye accesos directos personalizados, recomendaciones de archivos recientes y una mayor integración con la nube a través de Microsoft 365, lo que permite a los usuarios acceder rápidamente a sus documentos desde cualquier dispositivo.

En **términos de rendimiento**, Windows 11 ha sido optimizado para sacar el máximo provecho de las arquitecturas de hardware modernas. El sistema es compatible con tecnologías avanzadas como TPM 2.0 (Trusted Platform Module), que mejora la seguridad al nivel del hardware y garantiza un entorno más confiable para el almacenamiento y manejo de datos sensibles. Además, Windows 11 está diseñado para funcionar en procesadores más recientes, lo que permite una gestión más eficiente de los recursos, menor consumo de energía y tiempos de respuesta más rápidos en comparación con versiones anteriores. Esto asegura que los dispositivos equipados con este sistema operativo ofrezcan un rendimiento fluido, incluso en escenarios exigentes.

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

### Introducción

El Explorador de Archivos en Windows 11 es una herramienta esencial que facilita la gestión, organización y acceso a los archivos, carpetas y dispositivos de almacenamiento en un equipo informático. Con una interfaz modernizada, que incluye bordes redondeados y un diseño limpio, esta aplicación permite a los usuarios navegar de manera intuitiva por sus documentos, imágenes, unidades locales y en la nube, como OneDrive.

Además, incorpora funciones avanzadas como la búsqueda eficiente, la gestión de permisos, la compresión de archivos y la posibilidad de trabajar con múltiples pestañas, mejorando significativamente la productividad y experiencia del usuario.

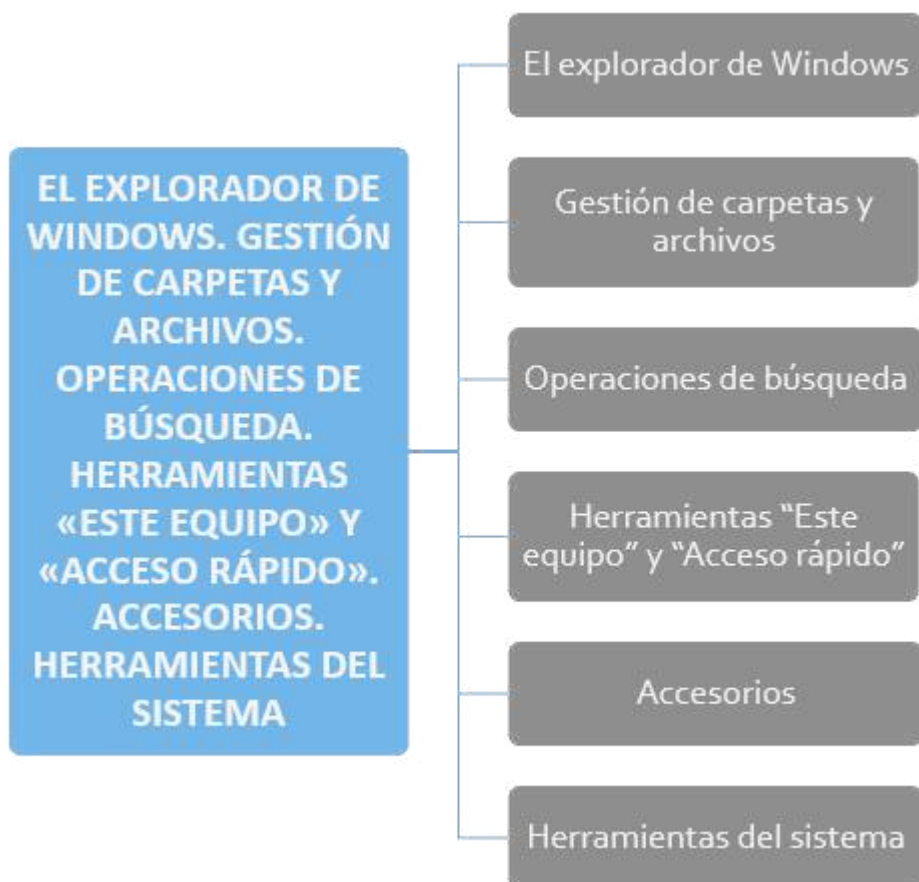
Las herramientas «Este equipo» y «Acceso rápido» complementan esta funcionalidad al proporcionar accesos directos a las ubicaciones más utilizadas y a los dispositivos conectados. La integración con servicios en la nube y widgets interactivos amplía aún más las capacidades del sistema, permitiendo una interacción dinámica y personalizada.

## Objetivos

- Comprender la estructura y funcionalidades principales del Explorador de Archivos en Windows 11 para una gestión eficiente de archivos y carpetas.
- Desarrollar habilidades para realizar operaciones básicas y avanzadas, incluyendo búsqueda, organización, personalización y manejo de permisos en el sistema.
- Explorar las herramientas "Este equipo" y "Acceso rápido" y su integración con servicios en la nube para optimizar el acceso y la administración de recursos digitales.

## Mapa Conceptual

---







# 1. El explorador de Windows



## *Importante*

Dado que en el título del tema establecido en el índice de la convocatoria no alude de forma directa a una versión concreta de Windows se pasará a desarrollar la versión de Windows 11, siendo esta la más empleada en el ámbito práctico.

El Explorador de Windows, conocido como **Explorador de Archivos** en las versiones modernas del sistema operativo como Windows 11, es una herramienta fundamental para la gestión y organización de archivos, carpetas y dispositivos de almacenamiento en un equipo informático. Es la interfaz principal que permite a los usuarios navegar por el contenido de sus discos duros, unidades externas y ubicaciones en la red, proporcionando un entorno visual y funcional para interactuar con la información almacenada.

### Interfaz de usuario modernizada

La interfaz del Explorador de Archivos en Windows 11 ha sido rediseñada para ser más intuitiva y estéticamente agradable, con bordes redondeados, iconografía actualizada y un diseño limpio. La barra de herramientas superior, conocida como cinta, ha sido simplificada, mostrando las funciones más comunes de manera accesible y agrupando otras opciones en menús desplegables.

### Acceso rápido

Cuando se abre el Explorador de Archivos, la vista inicial muestra la sección Acceso rápido, que facilita el acceso a archivos y carpetas usados recientemente o marcados como favoritos por el usuario. Esta función reduce la necesidad de navegar profundamente por la estructura de carpetas, mejorando la eficiencia.

## Navegación por el panel lateral

El panel lateral izquierdo, conocido como panel de navegación, permite explorar rápidamente las unidades de almacenamiento, carpetas especiales como Documentos, Imágenes o Descargas, y ubicaciones en la nube, como OneDrive. Las carpetas principales y los accesos directos están organizados de manera jerárquica para facilitar la navegación.

## Gestión de archivos y carpetas

El Explorador de Archivos permite realizar **operaciones esenciales** de gestión de datos, como:

- Copiar, mover y eliminar archivos y carpetas: Estas acciones pueden realizarse mediante el menú contextual (clic derecho), los atajos de teclado o arrastrando y soltando los elementos.
- Renombrar archivos y carpetas: Una función accesible desde el menú contextual o mediante la tecla F2.
- Buscar contenido: El cuadro de búsqueda, ubicado en la parte superior derecha, permite encontrar archivos y carpetas rápidamente, utilizando palabras clave o filtros avanzados como fecha, tipo de archivo o tamaño.

## Vista previa y personalización de la visualización

El Explorador de Archivos ofrece diversas opciones de visualización para adaptarse a las necesidades del usuario:

- Las vistas pueden alternarse entre íconos grandes, detalles, lista o contenido. Esto es útil para visualizar imágenes o analizar datos en carpetas con muchos archivos.
- La función de panel de vista previa permite ver el contenido de ciertos archivos, como imágenes o documentos, sin necesidad de abrirlos con una aplicación específica.

## Integración con la nube

En Windows 11, el Explorador de Archivos está profundamente integrado con servicios en la nube como OneDrive. Los archivos almacenados en OneDrive aparecen junto a los archivos locales, y el sistema indica si están disponibles solo en línea o sin conexión.

## 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

### Introducción

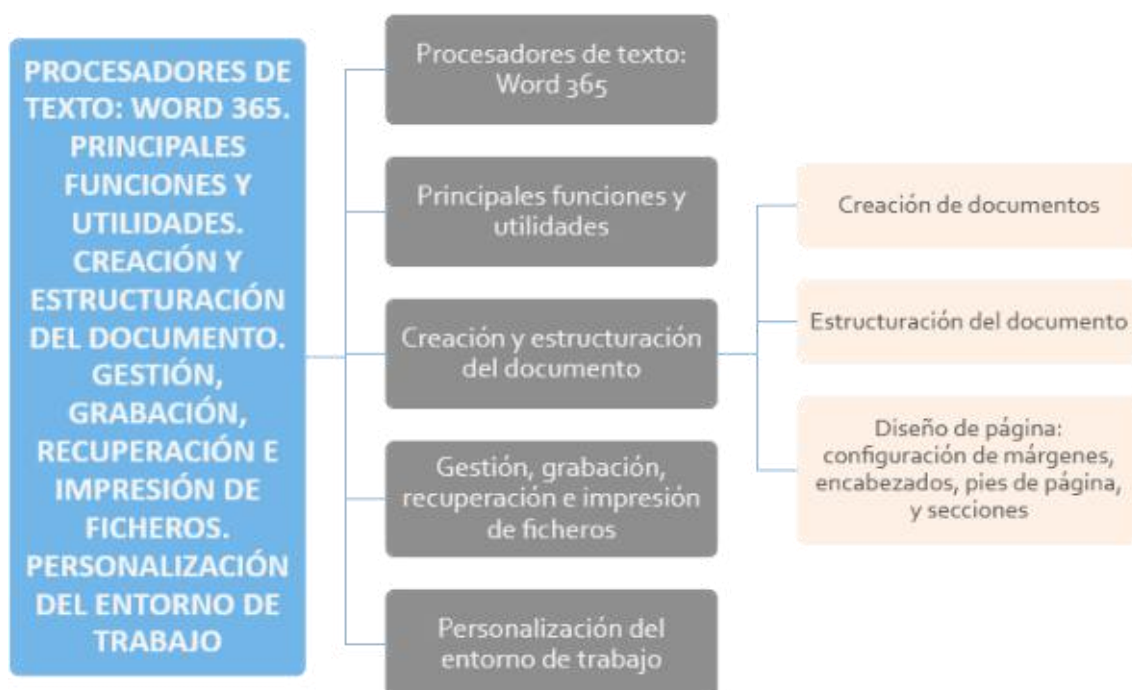
Los procesadores de texto se han convertido en herramientas esenciales para la creación, edición y gestión de documentos en múltiples ámbitos, desde el académico hasta el profesional y personal. Microsoft Word 365, como una de las aplicaciones más populares dentro del paquete Microsoft 365, ofrece una amplia variedad de funciones que facilitan la elaboración de textos bien estructurados y presentados de manera profesional.

Su interfaz intuitiva permite a usuarios de distintos niveles de experiencia aprovechar herramientas avanzadas para formatear texto, insertar elementos gráficos, organizar contenido y personalizar el entorno de trabajo. La correcta creación y estructuración de documentos es fundamental para comunicar ideas de forma clara y coherente, adaptándose a diferentes públicos y propósitos. Además, Word 365 incluye funcionalidades para gestionar, guardar, recuperar e imprimir archivos de forma eficiente, así como opciones para proteger y revisar el contenido.

## Objetivos

- Conocer las principales funciones y herramientas de Microsoft Word 365 para la creación y edición eficiente de documentos.
- Aprender a estructurar documentos de manera lógica y coherente utilizando estilos, títulos y elementos multimedia.
- Desarrollar habilidades para gestionar, guardar, recuperar e imprimir archivos, así como para personalizar el entorno de trabajo en Word 365.

## Mapa Conceptual





## 1. Procesadores de texto: Word 365

---

Los **procesadores de texto** son herramientas informáticas fundamentales en la creación, edición y gestión de documentos. Uno de los más utilizados a nivel mundial es **Microsoft Word 365**, una versión del popular software de procesamiento de texto que forma parte del conjunto de aplicaciones de Microsoft 365. Este software ofrece una amplia gama de funciones y características que facilitan la elaboración de documentos profesionales, académicos y personales.



---

Logo de Microsoft Word



### *Importante*

Microsoft Word 365 destaca por su interfaz intuitiva y fácil de usar, lo que permite a los usuarios de diferentes niveles de habilidad navegar por sus diversas herramientas sin dificultades. Entre las características más notables se encuentran las opciones de formato de texto, que permiten ajustar fuentes, tamaños, colores y estilos, así como la capacidad de insertar imágenes, tablas y gráficos, lo que enriquece la presentación de los documentos.

## 2. Principales funciones y utilidades

Word ofrece una serie de **comandos** que permiten a los usuarios realizar tareas de manera eficiente y efectiva, facilitando la creación, edición y formato de documentos. Los comandos están agrupados y estos grupos tienen un nombre para identificar el tipo de acción que realizarán. Estos grupos se encuentran en pestañas.



### *Importante*

Para reducir el desorden de elementos en la pantalla, algunas pestañas aparecen solo cuando es necesario, por ejemplo, la pestaña "Formato de imagen" solo aparece cuando se selecciona una imagen.

La cinta de opciones consta de tres componentes básicos:

- **Las fichas:** Están ubicadas en la parte superior de la cinta y representan las tareas más importantes a realizar.
- **Los grupos:** Aparecen en pestañas y son grupos de comandos relacionados para ciertos tipos de tareas.
- **Los comandos:** Se organizan en grupos. Los comandos pueden ser botones, menús o cuadros que indican información específica.

### La ficha Inicio

La ficha **Inicio** de Word es la pantalla predeterminada al abrir el programa y contiene los comandos más utilizados para la creación de documentos. Se organiza en varios grupos: **Portapapeles** para gestionar elementos copiados, **Fuentes** para personalizar el texto con diferentes estilos y colores, **Párrafos** para ajustar el diseño de los párrafos, y **Estilos** para administrar y crear formatos de texto.



## 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

### Introducción

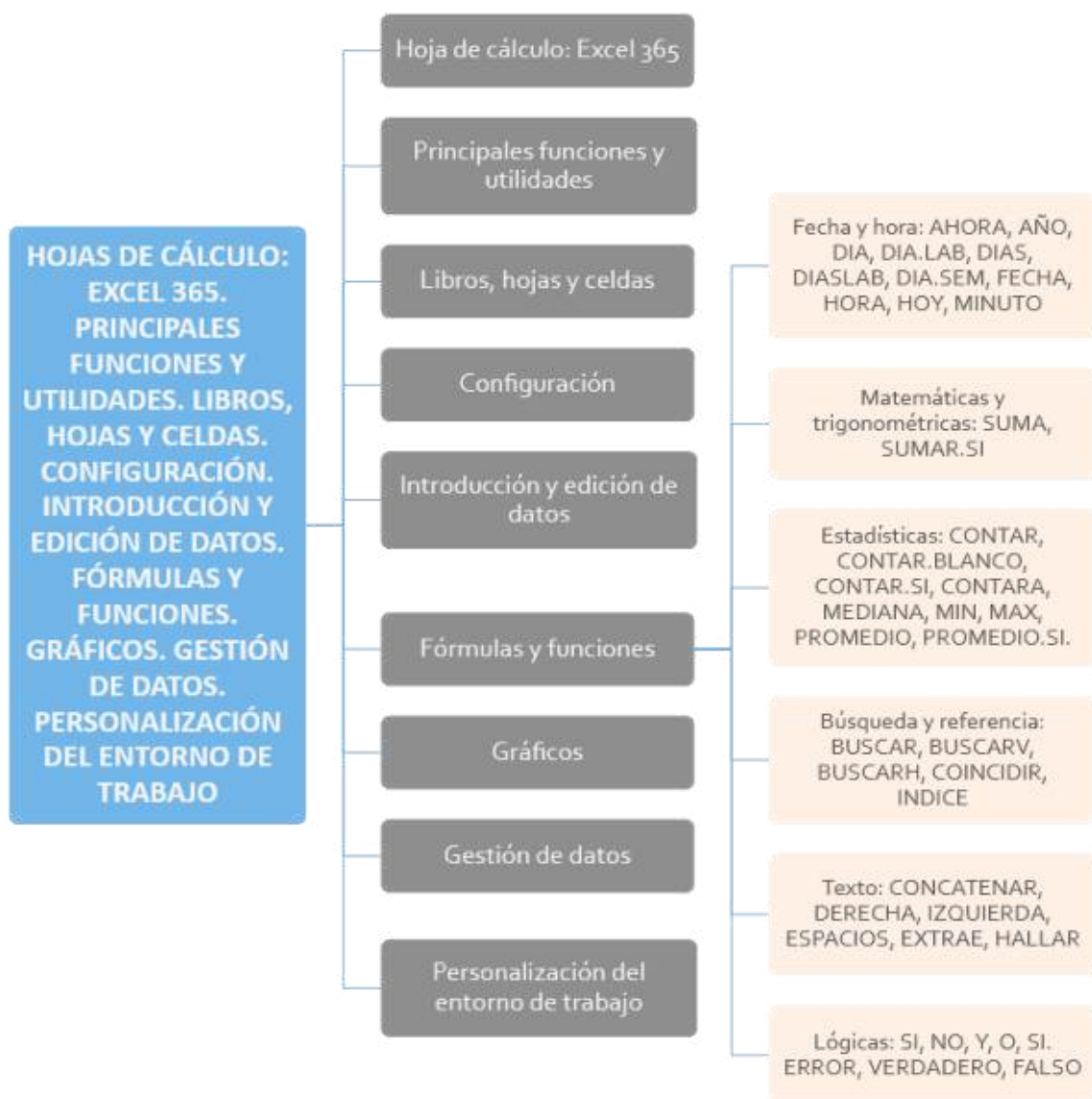
Las hojas de cálculo, especialmente Excel 365, son herramientas fundamentales en la gestión y análisis de datos en diversos ámbitos como el empresarial, académico y personal. Excel 365 destaca por su capacidad para organizar información en libros compuestos por múltiples hojas, cada una con una cuadrícula de celdas donde se pueden introducir datos, fórmulas y funciones. Su interfaz moderna y funcional facilita la realización de cálculos, la creación de gráficos y la gestión eficiente de grandes volúmenes de información.

Además, la integración con la nube y las herramientas de colaboración permiten trabajar en tiempo real con otros usuarios, mejorando la productividad y la comunicación. Personalizar el entorno de trabajo, configurar opciones según las necesidades y aprovechar funciones avanzadas son aspectos clave para sacar el máximo provecho a esta potente aplicación.

## Objetivos

- Comprender la estructura y los componentes básicos de Excel 365, incluyendo libros, hojas de cálculo y celdas, para una gestión eficiente de datos.
- Conocer las principales funciones, herramientas y utilidades de Excel 365 que facilitan el análisis, la presentación y la manipulación de información.
- Aprender a configurar y personalizar el entorno de trabajo en Excel 365, adaptándolo a las necesidades específicas del usuario para optimizar su productividad.

## Mapa Conceptual





## 1. Hoja de cálculo: Excel 365

---

Las **hojas de cálculo** en Excel son herramientas para la gestión de datos y la toma de decisiones. Desde su creación, Excel ha evolucionado para convertirse en uno de los programas más utilizados en el mundo empresarial, académico y personal, gracias a su capacidad para organizar, analizar y presentar información de manera eficiente.



---

Logo de Excel



### *Importante*

Una hoja de cálculo en Excel se compone de una cuadrícula de celdas, organizadas en filas y columnas. Cada celda puede contener diferentes tipos de datos, incluidos números, texto y fórmulas. Esta estructura permite una gran flexibilidad en el manejo de información, ya que se pueden realizar cálculos automáticos y manipular datos de diversas maneras.

Cada vez que se crea un nuevo libro de Excel aparecen tres hojas de cálculo, cada una de las cuales puede contener datos distintos, aunque relacionados.

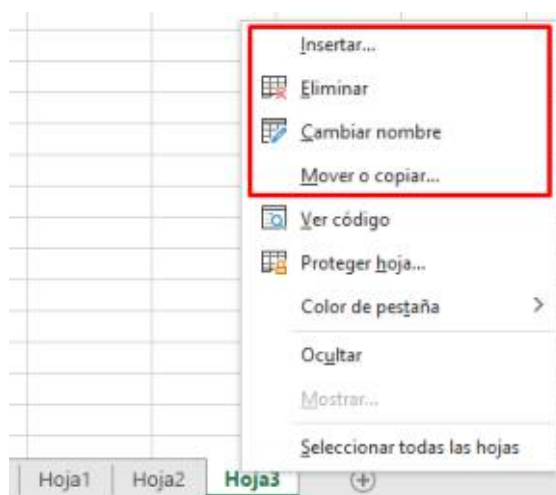


## Ejemplo

Por ejemplo, se podría usar una hoja para introducir datos de población de Europa, otra para los de América, África, Asia y Oceanía.

Cada hoja tendría un nombre distinto y, si se desea, también un color distintivo.

Para añadir, modificar atributos o eliminar hojas se deberá recurrir al menú contextual asociado a las pestañas de las hojas, situadas en la parte inferior. Se hará clic con el botón secundario del ratón sobre cualquiera de las pestañas y luego se utilizarán opciones como **Insertar** o **Eliminar** para realizar la operación que necesite en cada caso concreto.



Botones para modificar atributos de hojas de cálculo en Excel



## Para saber más ...

El cambio de nombre puede efectuarse simplemente haciendo doble clic sobre la pestaña e introduciendo el nuevo título. También se puede cambiar el orden de las páginas en el libro, arrastrando y soltando con el botón principal del ratón.

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

### Introducción

Microsoft Access 365 es una herramienta poderosa y versátil para la gestión de bases de datos que forma parte de la suite Microsoft 365. Diseñada para facilitar la creación, administración y análisis de grandes volúmenes de datos, Access 365 combina la robustez de un sistema de gestión de bases de datos con una interfaz intuitiva y amigable. Esto permite a usuarios de distintos niveles, desde principiantes hasta expertos, desarrollar bases de datos eficientes y adaptadas a diversas necesidades empresariales o personales.

Con Access 365, es posible crear tablas para organizar datos, consultas para filtrar y analizar información, formularios para facilitar la entrada de datos y la interacción del usuario, así como informes para presentar resultados de manera clara y profesional. Además, esta herramienta ofrece la capacidad de establecer relaciones entre tablas, lo que ayuda a mantener la integridad y coherencia de los datos.

Su integración con otras aplicaciones de Microsoft 365, como Excel y SharePoint, permite una gestión colaborativa y la importación o exportación sencilla de información. Access 365 también incluye plantillas y bases de datos de ejemplo para facilitar el aprendizaje y la implementación rápida de proyectos.

## Objetivos

- Conocer las principales funciones y utilidades de Microsoft Access 365 para la gestión eficiente de bases de datos.
- Aprender a crear y manipular tablas, consultas, formularios e informes que faciliten la organización y análisis de datos.
- Comprender cómo establecer relaciones entre tablas y utilizar herramientas de importación, vinculación y exportación para optimizar el flujo de trabajo y la colaboración.



## Mapa Conceptual

---





## 1. Bases de datos: Access 365

---

**Access 365** es una herramienta de gestión de bases de datos que forma parte de la suite de Microsoft 365, diseñada para facilitar la creación, gestión y análisis de datos en un entorno colaborativo y accesible. Esta plataforma combina la potencia de un sistema de gestión de bases de datos con la facilidad de uso que caracteriza a las aplicaciones de Microsoft, permitiendo a los usuarios, tanto principiantes como expertos, manipular grandes volúmenes de información de manera eficiente.



---

Logo de Microsoft Access

Una de las características más destacadas de Access 365 es su interfaz intuitiva, que permite a los usuarios crear bases de datos desde cero o utilizar plantillas predefinidas para diferentes propósitos, como la gestión de inventarios, seguimiento de proyectos o administración de contactos. La posibilidad de arrastrar y soltar elementos facilita el diseño de formularios y consultas, eliminando la necesidad de conocimientos avanzados en programación.



### *Para saber más . . .*

Access 365 también ofrece herramientas avanzadas para la creación de consultas SQL, lo que permite realizar búsquedas complejas y obtener información específica de las bases de datos. Mediante el uso de consultas, los usuarios pueden filtrar y ordenar datos de manera efectiva, lo que resulta esencial para la toma de decisiones informadas en entornos empresariales.

La integración con otras aplicaciones de Microsoft 365, como **Excel** y **SharePoint**, permite importar y exportar datos fácilmente entre plataformas, lo que optimiza el flujo de trabajo y mejora la colaboración entre equipos. Los usuarios pueden, por ejemplo, analizar datos en Excel para realizar informes detallados, mientras que mantienen la base de datos en Access para su gestión y almacenamiento.

A medida que las necesidades empresariales evolucionan, Access 365 se adapta a los cambios y ofrece actualizaciones periódicas para mejorar su funcionalidad y rendimiento. Microsoft se compromete a proporcionar un soporte continuo y recursos de formación para ayudar a los usuarios a maximizar el uso de esta herramienta.

## 2. Principales funciones y utilidades

Entre las **principales funciones de Access** se encuentra la capacidad de crear tablas, formularios, consultas e informes. Las tablas son la base de datos en sí, donde se almacenan los registros y los campos. Los formularios permiten a los usuarios introducir y editar datos de manera amigable, mientras que las consultas facilitan la búsqueda y filtrado de información específica, permitiendo realizar análisis detallados. Por otro lado, los informes son herramientas que permiten presentar los datos de manera visual y estructurada, ideal para compartir resultados o generar reportes.

## 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

### Introducción

El correo electrónico se ha consolidado como una herramienta fundamental en la comunicación digital, facilitando el intercambio rápido y eficiente de mensajes a nivel global. Outlook 365, como plataforma avanzada de gestión de correo electrónico, ofrece un entorno de trabajo integrado que no solo permite enviar, recibir y organizar mensajes, sino también optimizar la productividad mediante funciones avanzadas de automatización, colaboración y seguridad.

Este sistema combina la accesibilidad de webmail con la potencia de clientes de correo tradicionales, adaptándose a las necesidades tanto de usuarios individuales como de entornos corporativos. La interfaz intuitiva de Outlook 365, con su cinta de opciones dinámica, panel de carpetas y vistas personalizables, proporciona una experiencia de usuario fluida y eficiente.

Además, la integración con otras aplicaciones de Microsoft 365, como Teams, OneDrive y SharePoint, potencia la gestión conjunta de tareas y archivos, promoviendo el trabajo colaborativo.

## Objetivos

- Comprender los conceptos básicos y el funcionamiento del correo electrónico, incluyendo los protocolos POP, IMAP y SMTP, y su aplicación en Outlook 365.
- Familiarizarse con la interfaz y el entorno de trabajo de Outlook 365 para gestionar eficientemente el envío, recepción y organización de mensajes.
- Explorar las funciones avanzadas de Outlook 365, como la automatización de tareas, integración con otras aplicaciones y herramientas de seguridad para optimizar la productividad y colaboración.

## Mapa Conceptual







# 1. Correo electrónico: Outlook 365. Conceptos elementales y funcionamiento

---

## 1.1. Concepto

El **e-mail** (abreviatura de Electronic Mail, o correo electrónico) es el medio que permite enviar mensajes privados a otros usuarios de Internet que se encuentren en cualquier parte del mundo. Para ello, los usuarios de este servicio tienen una “dirección electrónica” (por ejemplo, `juan@empresa.es`) que cumple el mismo objetivo que la dirección postal: poder enviar y recibir correspondencia.

El e-mail es muy popular, hasta tal punto de que hoy en día el intercambio de mensajes constituye una porción importante del tráfico de Internet, siendo la principal razón (y también la primera) por la cual la mayoría de usuarios se conectan a la Red. Por eso, en la actualidad las tarjetas personales no sólo incluyen la dirección postal y el teléfono sino también la dirección de e-mail. Es una nueva forma de comunicarse de manera rápida y económica.

## 1.2. Las direcciones email

Su propia dirección electrónica tiene un formato con el nombre elegido por el usuario, seguido de @ (arroba), y luego una serie de caracteres que identifican a la organización que guarda su correo electrónico (por ejemplo, su proveedor de Internet, o alguno de los servicios gratuitos como hotmail o gmail). Por ejemplo, `luis@hotmail.com`, teniendo en cuenta que en las denominaciones no pueden usarse ciertos caracteres: letras acentuadas, eñes, espacios...

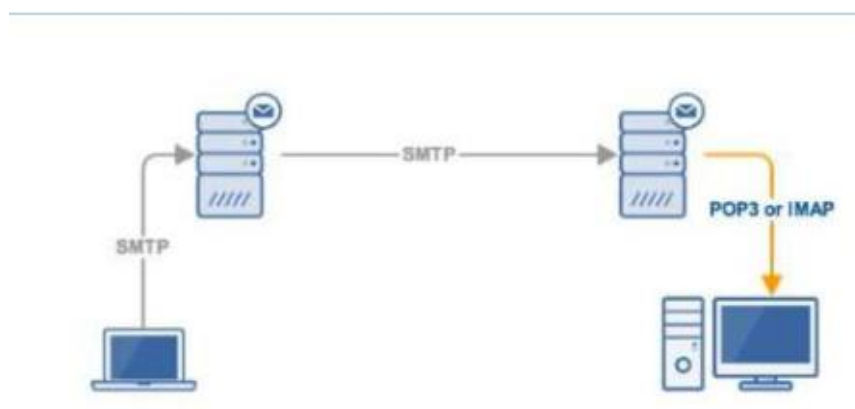
## 1.3. Tipos de acceso

### **CORREO POP**

El correo POP se usa en lo que se denominan servidores de correo entrante. Se encargan de hacer llegar los mensajes de correo que se envían a los usuarios. El nombre POP procede de las siglas de Post Office Protocol (Protocolo de Oficina de Correo).

El servidor almacena los mensajes hasta que el usuario los descarga en su equipo. En general se hace usando un programa de gestión de correo, como Windows Live Mail, Office Outlook u Outlook Express. Lo normal es que el servidor guarde una copia de ellos durante un par de semanas, de manera que se pueden recuperar si se borran sin querer en el equipo informático del usuario. Pasado ese tiempo se borran automáticamente del servidor y sólo queda la copia que posea el usuario.

EL POP lo admiten la mayoría de los servicios de e mail, como Gmail, Hotmail, Outlook, Yahoo, etc. Pero suele ser necesario activar su uso en la configuración web para que funcione.



Las ventajas para el usuario son:

- No necesita Internet para consultar correos después de descargarlos.
- Tiene acceso a ellos siempre que quiera, para leerlos, responderlos, etc.
- Todos los emails que recibe o envía se guardan en su equipo.
- No hay un límite en la cantidad de mensajes a almacenar, sólo el de la capacidad del disco duro.

Los inconvenientes para el usuario son:

- No permiten que un mismo correo se descargue desde varios equipos. Una vez descargado “se marca” como tal y deja de estar disponible.
- Está obligado a descargar el correo completo, aunque no le interese. Sólo después es posible eliminarlo.
- Los mensajes ocupan espacio en el dispositivo del usuario.
- Cuando se borran los mensajes en el servidor sólo queda la copia que tenga el usuario, por lo que necesita hacer copias de seguridad para no perder los correos.

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

### Introducción

Internet es una red global que interconecta millones de computadoras y dispositivos en todo el mundo, permitiendo el intercambio de información de manera rápida y eficiente. Su origen se remonta a finales de la década de 1960 con la creación de ARPANET, una red pionera que sentó las bases para el desarrollo de la Red Internet tal como la conocemos hoy.

A lo largo de las décadas, Internet ha evolucionado significativamente, incorporando nuevos protocolos y servicios que han ampliado sus funcionalidades y aplicaciones. Entre estos servicios, la World Wide Web (WWW) ha sido uno de los más influyentes, facilitando el acceso y la consulta remota de información mediante hipertexto.

Además, Internet ofrece múltiples posibilidades como el correo electrónico, la transmisión de archivos, la comunicación en tiempo real, el acceso a bases de datos especializadas, y la realización de compras y reservas en línea, entre otros. Para conectarse a Internet es necesario contar con un dispositivo adecuado y un proveedor de servicios que permita el acceso a la red.

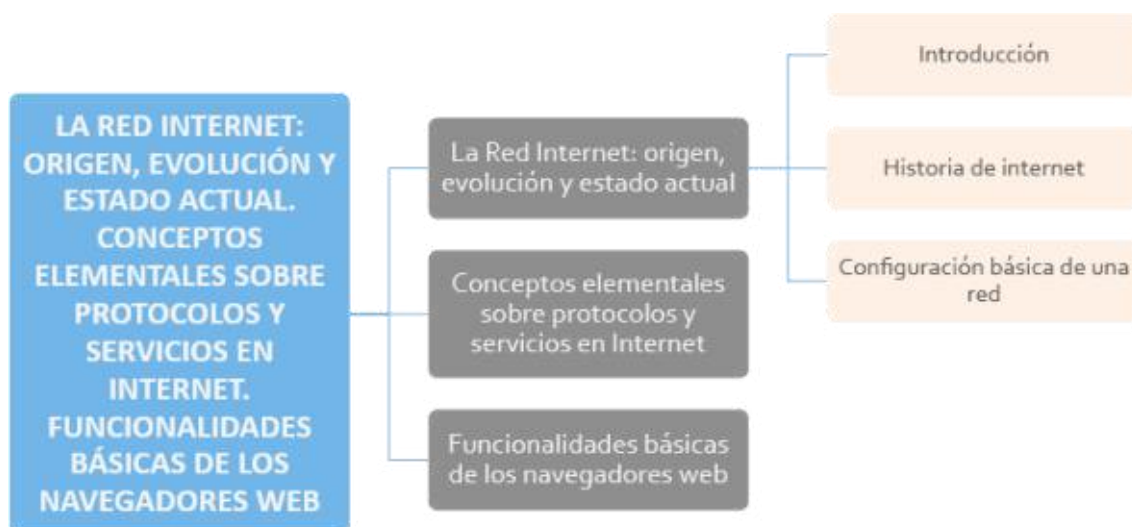
Asimismo, la infraestructura técnica que sustenta Internet se basa en protocolos como TCP/IP, que aseguran la correcta transmisión y direccionamiento de los datos. Este tema aborda el origen, evolución y estado actual de Internet, los conceptos elementales sobre sus protocolos y servicios, así como las funcionalidades básicas de los navegadores web.

## **Objetivos**

- Comprender el origen histórico y la evolución de la Red Internet desde sus inicios hasta su estado actual.
- Identificar y describir los principales protocolos y servicios que conforman el funcionamiento de Internet.
- Conocer las funcionalidades básicas de los navegadores web y su papel en la interacción con la Red.

## Mapa Conceptual

---





# 1. La Red Internet: origen, evolución y estado actual

---

## 1.1. Introducción

Internet es un conjunto descentralizado de redes de comunicación interconectadas, que utilizan la familia de protocolos TCP/IP, garantizando que las redes físicas heterogéneas que la componen funcionen como una red lógica única, de alcance mundial. Sus orígenes se remontan a 1969, cuando se estableció la primera conexión de computadoras, conocida como ARPANET, entre tres universidades en California y una en Utah (Estados Unidos). Esta definición viene a decir de forma simplista que Internet no es otra cosa que una multitud de ordenadores conectados entre sí capaces de intercambiar información.

Uno de los **servicios** que más éxito ha tenido en Internet ha sido la World Wide Web (WWW, o "la Web"), hasta tal punto que es habitual la confusión entre ambos términos. La WWW es un conjunto de protocolos que permite, de forma sencilla, la consulta remota de archivos de hipertexto. Éste fue un desarrollo posterior (1990) de la Red que utiliza Internet como medio de transmisión.

Existen, por tanto, muchos otros servicios y protocolos en Internet, aparte de la Web: envío de correo electrónico (SMTP), transmisión de archivos (FTP y P2P), conversaciones en línea (IRC), mensajería instantánea y presencia, transmisión de contenido y comunicación multimedia (telefonía VoIP, televisión IPTV), los boletines electrónicos (NNTP), el acceso remoto a otras máquinas (SSH y Telnet) o los juegos en línea.

### ¿Cuáles son las características principales?

- **GLOBAL:** Internet está formada por más de 8 millones de servidores distribuidos en más del 90% de los países del mundo, estimándose en más de 1.000 millones el número de usuarios de la Red, que ha mantenido una tasa de crecimiento exponencial.
- **MULTIDISCIPLINARIA:** Integra gentes de todas las profesiones, nacionalidades, creencias religiosas, culturas, edades y niveles de preparación, tales como empresas, instituciones educativas y gubernamentales, profesionales independientes, organizaciones regionales e internacionales, y gente con todo tipo de ocupaciones.

## ¿Qué cosas puedo hacer con Internet?

La utilidad de internet es el intercambio de información. Es una herramienta que nos permitirá obtener información de otras personas, empresas o instituciones públicas, y nos da la posibilidad de compartir información con otros usuarios. Algunos ejemplos de las posibilidades que Internet nos ofrece podrían ser los siguientes:

- **MANDAR E MAIL:** O también llamado Correo Electrónico, para contactar con personas en casi cualquier parte del mundo, sin ningún tipo de coste, excepto el de la línea contratada.
- **ENTRAR EN BASES DE DATOS ESPECIALIZADAS:** Para obtener información y datos de artículos, reportajes, crónicas, etc.
- **CONSULTAS DE BIBLIOTECAS:** Obtener listados de Bibliografías respecto a algún tema o algún autor, y leer en línea algún libro, obra o novela.
- **LEER PERIÓDICOS DE DIFERENTES PARTES DEL MUNDO:** Cada vez son más los periódicos y Diarios que tienen su propia página en Internet.
- **LEER REVISTAS DE TODO GÉNERO:** Política, Economía, Entretenimiento, Cultura, Informática...
- **RESERVAS Y COMPRAS A DISTANCIA:** Hacer reservas y compras en hoteles, aeropuertos, restaurantes, librerías virtuales, etc.
- **PUBLICIDAD:** Dar a conocer de manera mundial una empresa o compañía, pues cualquiera puede solicitar un catálogo de productos al instante desde lugares donde sería prácticamente imposible llegar por métodos tradicionales. Quedan registradas de manera automática las estadísticas de interés: sabremos quién solicitó información, su perfil socioeconómico, teniendo así mejores herramientas para acoplar la estrategia de ventas a las necesidades del mercado.
- **COLABORACIÓN CON GENTE A DISTANCIA:** Realización de proyectos de cualquier tipo con empresas o personas mediante correo electrónico, sin necesidad de desplazamientos a otros países.
- **MULTIMEDIA:** Gracias a los nuevos entornos gráficos, el usuario puede ver en pantalla artículos con fotografías, animaciones e incluso audio y video digitalizado.
- **VISITAS VIRTUALES:** Conocer de manera virtual países, museos, exposiciones, monumentos históricos y sitios de interés.