



TEMARIO
AUXILIARES ADMINISTRATIVOS
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA
JUNTA DE ANDALUCÍA
Ed.2025



TEMARIO AUXILIARES ADMINISTRATIVOS
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA
AYUNTAMIENTO DE CORDOBA
Ed. 2025
ISBN: 978-84-1185-484-9
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
Web: www.ieditorial.net

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

TEMARIO

ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Tema 13. La comunicación. Elementos de la comunicación. Tipos de comunicación: verbal; canales de transmisión no verbal. La atención al público.

Tema 14. Las relaciones de la ciudadanía con la Junta de Andalucía; derechos de información, petición y participación. Medios y canales de relación: servicios de información y atención a los ciudadanos, transparencia y acceso a la información pública. Acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. Las sugerencias y reclamaciones: recepción, registro, tramitación y gestión.

Tema 15. Documentos de la Administración de la Junta de Andalucía. Tipos, identidad e imagen corporativa en diseño y composición de textos, recomendaciones de estilo y uso no sexista del lenguaje administrativo. Documentos de los ciudadanos: tipos.

Tema 16. La gestión de documentos en la Administración de la Junta de Andalucía. Documentos originales y copias. El desglose de los documentos originales y formación de expedientes. Los registros administrativos: presentación y tramitación. La identidad corporativa.

Tema 17. El archivo. Concepto. Tipos de archivos. Organización del archivo. Centralización o descentralización del archivo. Normas de seguridad y acceso a los archivos. El proceso de archivo. El archivo de los documentos administrativos.

Tema 18. La protección de datos. Regulación legal. Principios de la protección de datos. Ficheros de titularidad pública. Infracciones y sanciones. Datos especialmente protegidos. El derecho de acceso a los archivos. Limitaciones y formas de acceso. La Agencia de Protección de Datos y el Registro de Protección de Datos.

Tema 19. La calidad. Concepto de calidad. Calidad del servicio y calidad percibida por el cliente. Medición de la calidad y costes de la no calidad. Evaluación de la calidad de los servicios. Definición y finalidad. Modalidades de evaluación. Las Cartas de Servicios. Definición. Estructura y contenido. Elaboración, aprobación, publicación, divulgación y actualización. Seguimiento y suspensión. Competencias en materia de calidad.

Tema 20. Sistemas Informáticos: Conceptos fundamentales. El Hardware. Componentes de un ordenador. Los Periféricos. Redes de Área Local. Almacenamiento de Datos: Conceptos fundamentales y tipos de dispositivos. Operaciones básicas de mantenimiento. Nociones básicas de seguridad informática. Los Sistemas Operativos: especial referencia a Windows y Guadalinex. Trabajo en el entorno gráfico. El explorador de Ficheros. Gestión de carpetas y archivos. Las herramientas del sistema. Formatos de ficheros.

Tema 21. Sistemas Ofimáticos. Procesadores de Texto: Principales funciones y utilidades. Creación y estructuración de documentos y plantillas. Manejo e impresión de ficheros. Hojas de cálculo: Principales funciones y utilidades. Libros, hojas y celdas. Introducción y edición de datos. Fórmulas y funciones. Gráficos. Gestión de datos. Otras aplicaciones ofimáticas.

Tema 22. Redes de Comunicaciones e Internet: Conceptos elementales. Navegadores. Búsquedas de información. Servicios en la Red. El correo electrónico: Conceptos elementales y funcionamiento. La Administración Electrónica en la Junta de Andalucía. Servicios Telemáticos al ciudadano. Normativa de los empleados públicos en el uso de los sistemas informáticos y redes de comunicaciones de la Administración de la Junta de Andalucía. Sistemas de Información Horizontales de la Junta de Andalucía

La comunicación. Elementos de la comunicación. Tipos de comunicación: verbal; canales de transmisión no verbal. La atención al público

Introducción

La comunicación es un proceso esencial en la vida humana, que permite la interacción y el intercambio de ideas, emociones y conocimientos. Es un fenómeno complejo que involucra varios elementos, como el emisor, el mensaje, el canal, el receptor, el código y el contexto, todos ellos fundamentales para garantizar que el mensaje sea comprendido de manera efectiva. Los elementos de la comunicación trabajan en conjunto para crear una conexión entre las personas, facilitando la transmisión de información.

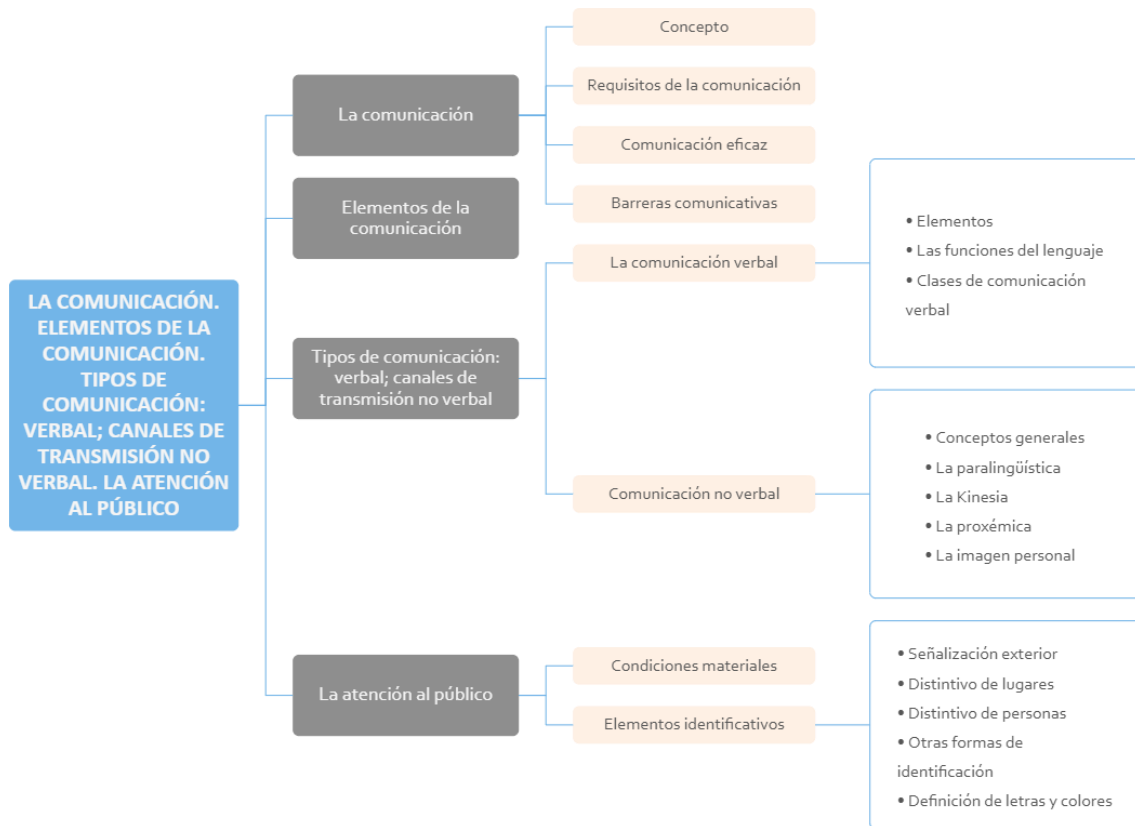
Existen diferentes tipos de comunicación, siendo la verbal una de las más utilizadas en la vida cotidiana. Esta incluye tanto la comunicación oral como la escrita, y se basa en el uso del lenguaje para expresar pensamientos y sentimientos. Por otro lado, la comunicación no verbal, que abarca gestos, expresiones faciales, lenguaje corporal y el uso del espacio y el tiempo, juega un papel crucial en la interpretación del mensaje, a menudo complementando o contradiciendo lo expresado verbalmente.

En el ámbito de la atención al público, dominar tanto la comunicación verbal como la no verbal es clave para ofrecer un servicio de calidad, donde el receptor se sienta comprendido y valorado, garantizando así una experiencia positiva y satisfactoria.

Objetivos

- Comprender los elementos fundamentales de la comunicación y su impacto en la transmisión efectiva de mensajes.
- Identificar y diferenciar los tipos de comunicación verbal y no verbal en diversos contextos de interacción.
- Desarrollar habilidades de atención al público mediante el uso adecuado de la comunicación verbal y no verbal.

Mapa Conceptual



1. La comunicación

1.1. Concepto

La comunicación consiste en un acto mediante el cual un individuo establece con otro u otros un contacto que le permite transmitir una determinada información.

Según definiciones del Diccionario de la Real Academia la comunicación es la acción y efecto de comunicar o comunicarse, el trato o correspondencia entre dos o más personas, y también la transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor.

También puede definirse como un proceso de transmisión de información desde un emisor a un receptor. No es un proceso lineal en el que el mensaje que sale sea igual que el que se recibe, sino que le afectan varios factores:

- La subjetividad, tanto del emisor como del receptor
- El canal a través del que se transmite
- El entorno en que se produce

Así, el mensaje producido según los códigos y referencias del emisor es seleccionado, interpretado y reconstruido desde el propio sistema de referencias del receptor, sistema de referencias que está constituido por la acumulación de sus experiencias previas, su nivel cultural, sus necesidades y deseos, su situación personal, etc.

La realización de un acto comunicativo puede responder a diversas finalidades:

- Transmisión de información.
- Intento de influir en los otros.
- Manifestación de los propios estados o pensamientos.
- Realización de actos.

1.2. Requisitos de la comunicación

Para que pueda transmitirse adecuadamente, toda información debe cumplir una serie de condiciones:

Brevedad. Una información gana en eficacia cuando acortamos su contenido, sin por ello desfigurarla. Si sobrecargamos de datos accesorios una comunicación desviamos la atención del interlocutor de aquello que es esencial. Con la práctica, se puede abreviar una explicación para que resulte lo más simple y concisa.

Claridad. Es muy importante que el informador intuya el nivel de comprensión del interlocutor y adecúe su lenguaje a él. Esta claridad no está reñida con la calidad. Prácticamente no existe una palabra especializada y oscura que no pueda ser sustituida por otra más asequible a cualquier nivel cultural.

Orden en el mensaje. Los datos deberán estructurarse según un orden lógico y de dificultad gradual para hacerlos más comprensibles. Cualquier tema, por difícil que parezca, puede ser abordado de una forma gradual que permita llegar a un grado de complejidad elevado.

Insistencia. Una vez construida la frase informativa precisa y clara que comunique exactamente lo que queremos decir, no estará de más repetirla más de una vez a nuestro interlocutor para reforzar la asimilación del mensaje. El tiempo necesario para la comprensión de un mensaje varía de una persona a otra y de un tema a otro. Repitiendo un mensaje esencial duplicamos el tiempo que concedemos a los demás para entender a la perfección lo que estamos diciendo.

Ilustración. Una vez expresada la información básica podemos apoyarla y completarla con ejemplos o comparaciones que sean familiares para el ciudadano. Esto reforzará su comprensión y memorización.

Información completa. Esta característica es complementaria de la brevedad. El informador deberá ser breve en su exposición, pero ofreciendo toda la información que posea en relación a la consulta formulada, pues una información que no sea completa perderá su eficacia.

Las relaciones de la ciudadanía con la Junta de Andalucía; derechos de información, petición y participación. Medios y canales de relación: servicios de información y atención a los ciudadanos, transparencia y acceso a la información pública. Acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. Las sugerencias y reclamaciones: recepción, registro, tramitación y gestión

Introducción

Las relaciones entre la ciudadanía y la Junta de Andalucía están fundamentadas en un marco normativo que garantiza derechos fundamentales como la información, la petición y la participación en los asuntos públicos. Estos derechos, consagrados en leyes autonómicas y nacionales, buscan promover una administración más cercana, eficiente y transparente.

La Junta de Andalucía ha implementado diversos medios y canales de relación para facilitar la comunicación y la interacción con los ciudadanos, entre los que destacan los servicios de información y atención al público.

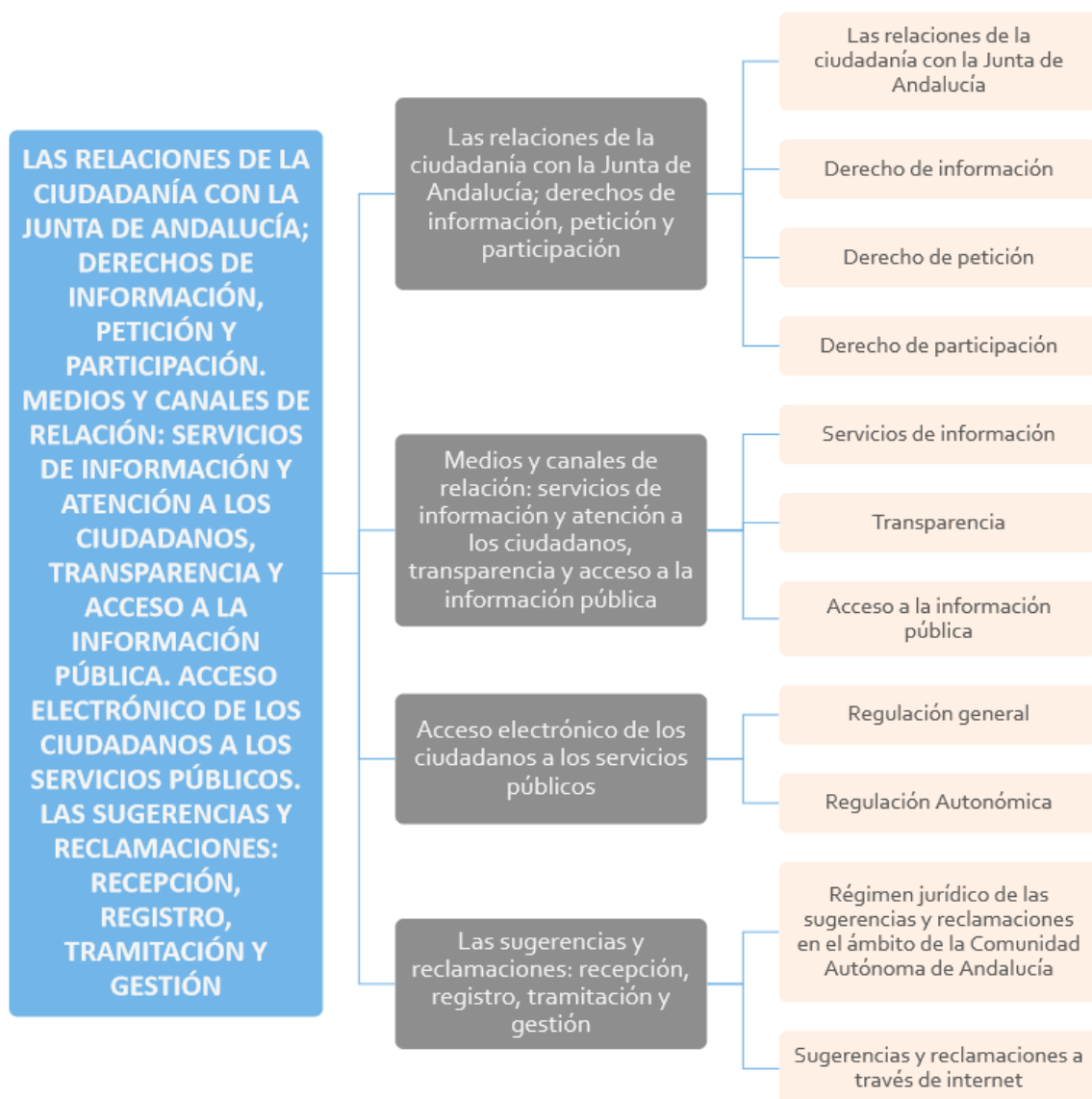
Además, la transparencia y el acceso a la información pública son pilares esenciales en esta relación, asegurando que la ciudadanía tenga un acceso directo y comprensible a la documentación y decisiones de la administración. Con el avance de la administración electrónica, los ciudadanos andaluces pueden acceder a muchos servicios públicos de manera digital, lo que simplifica los trámites y agiliza las gestiones.

Asimismo, el sistema de sugerencias y reclamaciones permite que la ciudadanía participe activamente en la mejora de los servicios públicos, garantizando que sus solicitudes sean recibidas, registradas, tramitadas y gestionadas de manera eficiente. Este entramado de derechos y servicios constituye la base de una relación dinámica y participativa entre la Junta de Andalucía y sus ciudadanos.

Objetivos

- Garantizar el acceso de la ciudadanía a la información pública y a los servicios de la Junta de Andalucía mediante el uso de medios tradicionales y electrónicos
- Fomentar la participación activa de los ciudadanos en los procesos administrativos a través del ejercicio de sus derechos de información, petición y participación
- Mejorar la gestión de las sugerencias y reclamaciones ciudadanas para incrementar la calidad y eficiencia de los servicios públicos ofrecidos por la Junta de Andalucía

Mapa Conceptual



1. Las relaciones de la ciudadanía con la Junta de Andalucía; derechos de información, petición y participación

1.1. Las relaciones de la ciudadanía con la Junta de Andalucía

En el **marco constitucional y estatutario**, la Junta de Andalucía ha expresado su firme voluntad, como paradigmáticamente refleja el documento «Andalucía. Segunda modernización », de apostar por una Administración más ágil y cercana al ciudadano, configurando un modelo organizativo que conjugue los principios de eficacia, eficiencia, igualdad de trato entre hombres y mujeres y modernización del aparato administrativo con la mejora continuada de la calidad de los servicios y la adopción de las nuevas tecnologías en orden a simplificar la gestión administrativa.

A estos objetivos responde el modelo organizativo previsto en la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, en la que se ofrece una regulación de la llamada «Administración instrumental», de su diversa tipología y del régimen jurídico propio de cada una de las entidades que la componen.

Junto a ello, la Ley 9/2007 toma plena conciencia del imparable desarrollo tecnológico, iniciado en las últimas décadas, que ha planteado nuevos retos a las Administraciones Públicas en su funcionamiento y en el tratamiento de la información, al tiempo que propicia nuevas formas y vías de relación entre la Administración y la ciudadanía. Nuestra Comunidad Autónoma ya fue sensible a la necesidad de incorporar las nuevas tecnologías al ámbito de la Administración Pública con la aprobación del derogado Decreto 183/2003, de 24 de junio, por el que se regula la información y atención al ciudadano y la tramitación de los procedimientos administrativos por medios electrónicos, que es fruto normativo del Plan Director de Organización para la Calidad de los Servicios de la Junta de Andalucía (2002 2005): un proyecto que perseguía, entre otros objetivos, la aplicación de las nuevas tecnologías de la información en la Administración andaluza y cuyos resultados han constituido el punto de partida de la Estrategia de Modernización de los Servicios Públicos de la Junta de Andalucía (2006 2010).

Tras este primer paso, la Ley 9/2007 incorpora los principios que han de regir las relaciones de los órganos de la Junta de Andalucía con la ciudadanía y con otras Administraciones a través de redes abiertas de comunicación y da cobertura legal a las particulares exigencias jurídicas que reclama la plena implantación de la Administración electrónica como vía alternativa para canalizar relaciones entre Administraciones y ciudadanía, sin olvidar que en la regulación de esta materia se hallan comprometidos importantes derechos fundamentales y que la mayor agilidad y flexibilidad para entablar relaciones jurídicas que brindan las nuevas tecnologías son valores que han de armonizarse necesariamente con el respeto a las garantías propias del procedimiento administrativo, definidas, con el carácter de normas comunes del procedimiento, en la Ley estatal de procedimiento administrativo.

Esta dimensión de modernidad, representada por la Administración electrónica, se complementa con una innovadora apuesta por el establecimiento de un sistema de calidad en la gestión administrativa, sustentado sobre el seguimiento de parámetros estandarizados, que tiene asimismo reflejo, en el plano organizativo, en la implantación de instrumentos homologados de calidad en la actividad de los entes instrumentales.

Según la **Ley 9/2007, la Administración de la Junta de Andalucía** constituye un sistema integrado de órganos administrativos y de entidades vinculadas o dependientes de la misma, informado por el principio de coordinación, cuya organización y funcionamiento se articulará de forma que se garantice la eficacia y diligencia máximas en el cumplimiento de sus funciones y en la prestación de sus servicios. La actuación coordinada de dichos órganos y entidades se articulará mediante la planificación de la actividad dentro de cada Consejería, estableciendo objetivos comunes a los que deben ajustarse los distintos centros directivos, órganos, entidades y delegaciones territoriales; así como mediante la planificación de la actividad interdepartamental a través de las orientaciones o criterios de actuación que se fijen por los correspondientes acuerdos del Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía.

En su relación con la ciudadanía, la Administración de la Junta de Andalucía actúa de acuerdo con el principio de buena administración, que comprende el derecho de la ciudadanía a:

- a) Que los actos de la Administración sean proporcionados a sus fines.
- b) Que se traten sus asuntos de manera equitativa, imparcial y objetiva.

Documentos de la Administración de la Junta de Andalucía. Tipos, identidad e imagen corporativa en diseño y composición de textos, recomendaciones de estilo y uso no sexista del lenguaje administrativo. Documentos de los ciudadanos: tipos

Introducción

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.

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.

Según el art. 26 de la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, se entiende por documentos públicos administrativos los válidamente emitidos por los órganos de las Administraciones Públicas. Las Administraciones Públicas emitirán los documentos administrativos por escrito, a través de medios electrónicos, a menos que su naturaleza exija otra forma más adecuada de expresión y constancia.

Para ser considerados válidos, los documentos electrónicos administrativos deberán:

- a) Contener información de cualquier naturaleza archivada en un soporte electrónico según un formato determinado susceptible de identificación y tratamiento diferenciado.
- b) Disponer de los datos de identificación que permitan su individualización, sin perjuicio de su posible incorporación a un expediente electrónico.
- c) Incorporar una referencia temporal del momento en que han sido emitidos.
- d) Incorporar los metadatos mínimos exigidos.
- e) Incorporar las firmas electrónicas que correspondan de acuerdo con lo previsto en la normativa aplicable.

Se considerarán válidos los documentos electrónicos, que cumpliendo estos requisitos, sean trasladados a un tercero a través de medios electrónicos.

No requerirán de firma electrónica, los documentos electrónicos emitidos por las Administraciones Públicas que se publiquen con carácter meramente informativo, así como aquellos que no formen parte de un expediente administrativo. En todo caso, será necesario identificar el origen de estos documentos.

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.** Los documentos administrativos sirven como medio de comunicación de los actos de la Admón. 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 Admón. 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:**

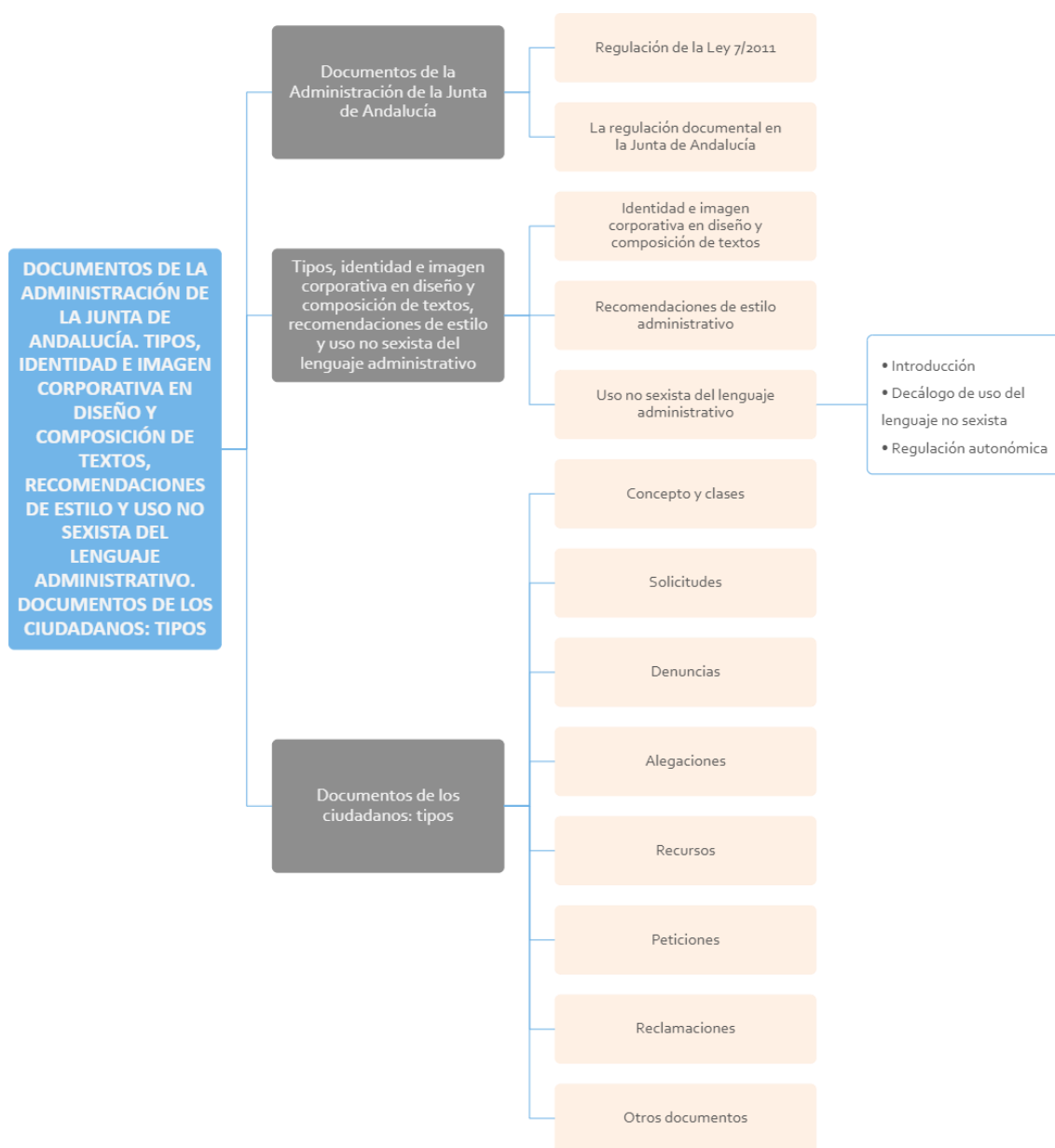
- Acuerdo de apertura de un período de prueba
- Acuerdo de práctica de prueba
- Acuerdo por el que se rechazan las pruebas propuestas
- Oficio de petición de informe preceptivo no determinante
- Oficio de petición de informe preceptivo determinante
- Oficio de petición de informe facultativo
- Citación 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

- Acreditación de la notificación
- Documentos de terminación:
 - Acuerdo de caducidad por paralización del procedimiento imputable al interesado
 - Acuerdo de caducidad de procedimientos iniciados de oficio no susceptibles de producir actos favorables
 - Resolución tipo
 - Resolución de inadmisión
 - Certificación de acto presunto
 - Acuerdo de la suspensión de la ejecución de un acto

Objetivos

- Garantizar la correcta emisión y gestión de los documentos administrativos de la Junta de Andalucía, asegurando su validez y conformidad con las normativas vigentes
- Promover un diseño y composición de textos que refuercen la identidad e imagen corporativa de la Junta de Andalucía, incluyendo el uso de un lenguaje claro, inclusivo y no sexista
- Regular el uso de sellos oficiales y establecer normas de control para asegurar su correcta aplicación en documentos administrativos, además de definir los tipos de documentos que los ciudadanos pueden presentar ante la administración

Mapa Conceptual



1. Documentos de la Administración de la Junta de Andalucía

1.1. Regulación de la Ley 7/2011

La Ley 7/2011, de 3 de noviembre, de Documentos, Archivos y Patrimonio Documental de Andalucía, ha regulado esta materia en el ámbito de la Comunidad Autónoma.

Esta Ley entiende por documento toda información producida por las personas físicas o jurídicas de cualquier naturaleza como testimonio de sus actos, recogida en un soporte, con independencia de la forma de expresión o contexto tecnológico en que se haya generado. Se excluyen de este concepto las publicaciones que no formen parte de un expediente administrativo.

Los documentos de titularidad pública. Son documentos de titularidad pública los de titularidad de las personas físicas o jurídicas, tanto públicas como privadas, enumeradas en el apartado siguiente, producidos y recibidos en el ejercicio de las competencias que les son propias, sin perjuicio de la normativa estatal o internacional que les afecte. A los efectos de esta ley, son documentos de titularidad pública:

- a) Los del Parlamento de Andalucía y demás instituciones de autogobierno de la Comunidad Autónoma.
- b) Los de la Presidencia de la Junta de Andalucía y el Consejo de Gobierno.
- c) Los de la Administración de la Junta de Andalucía.
- d) Los de las entidades instrumentales de la Administración de la Junta de Andalucía.
- e) Los de las corporaciones de derecho público de Andalucía, en lo relativo a sus funciones públicas atribuidas.
- f) Los de las entidades locales de la Comunidad Autónoma y sus entes, organismos o empresas de ellas dependientes.
- g) Los de las universidades públicas radicadas en Andalucía y centros y estructuras de ellas dependientes.
- h) Los de la Administración del Estado y sus organismos públicos, sociedades mercantiles y fundaciones de ella dependientes radicados en Andalucía.

- i) Los de los órganos de la Administración de Justicia radicados en Andalucía.
- j) Los de las notarías y registros públicos radicados en Andalucía.
- k) Los de los organismos dependientes de las instituciones de la Unión Europea, así como los de cualquier otro organismo público internacional radicados en Andalucía.
- l) Los de entidades dotadas de personalidad jurídica propia creadas, participadas mayoritariamente o controladas efectivamente por cualquiera de las entidades y personas jurídicas mencionadas en este artículo en el ejercicio de potestades administrativas o funciones públicas.
- m) Los de las personas privadas físicas o jurídicas gestoras de servicios públicos, en cuanto a los documentos generados en la prestación de dichos servicios.
- n) Los de las entidades dependientes de los organismos públicos y los de cualquier otra entidad pública no incluida en los supuestos anteriores en el ejercicio de potestades administrativas o funciones públicas.

Inalienabilidad, imprescriptibilidad e inembargabilidad de los documentos de titularidad pública. Los documentos de titularidad pública que forman parte del Patrimonio Documental de Andalucía son inalienables, imprescriptibles e inembargables.

La Junta de Andalucía podrá recuperar en todo momento la posesión de estos documentos cuando se hallen indebidamente en posesión de terceros, adoptando las medidas legales oportunas para conseguir su reintegro.

Requisitos de los documentos de titularidad pública. Los documentos de titularidad pública, a efectos de su validez, han de cumplir los requisitos de autenticidad, fiabilidad, integridad, disponibilidad y contextualización, de acuerdo con la normativa que sea de aplicación.

Los documentos de titularidad pública electrónicos incorporarán la información precisa que determine la consideración de su originalidad en los términos en que se desarrolle reglamentariamente.

Custodia de los documentos de titularidad pública. Las personas al servicio del sector público tienen la obligación de custodiar los documentos que tengan a su cargo. La custodia de documentos de titularidad pública conlleva la obligación de preservarlos.

La gestión de documentos en la Administración de la Junta de Andalucía. Documentos originales y copias. El desglose de los documentos originales y formación de expedientes. Los registros administrativos: presentación y tramitación. La identidad corporativa

Introducción

En un archivo podemos encontrar gran variedad de documentos: textos manuscritos, impresos, mapas, dibujos, fotografías, discos. Los caracteres de todos esos documentos pueden ser de dos tipos: internos, que se refieren a su contenido, y externos, que se refieren a la estructura física.

Los caracteres internos son:

- **La entidad productora.** Es el autor del documento. En el caso de los documentos administrativos siempre hablaremos de documentos producidos por Organismos públicos.
- **Los orígenes funcionales.** Son las razones por las que se ha producido un documento, tomando en consideración la función, la actividad y el trámite.

- **La fecha y lugar de producción.** Sitúan a los documentos en el tiempo y en el espacio.
- **El contenido.** Asunto o tema que trata el documento.

Los caracteres externos son:

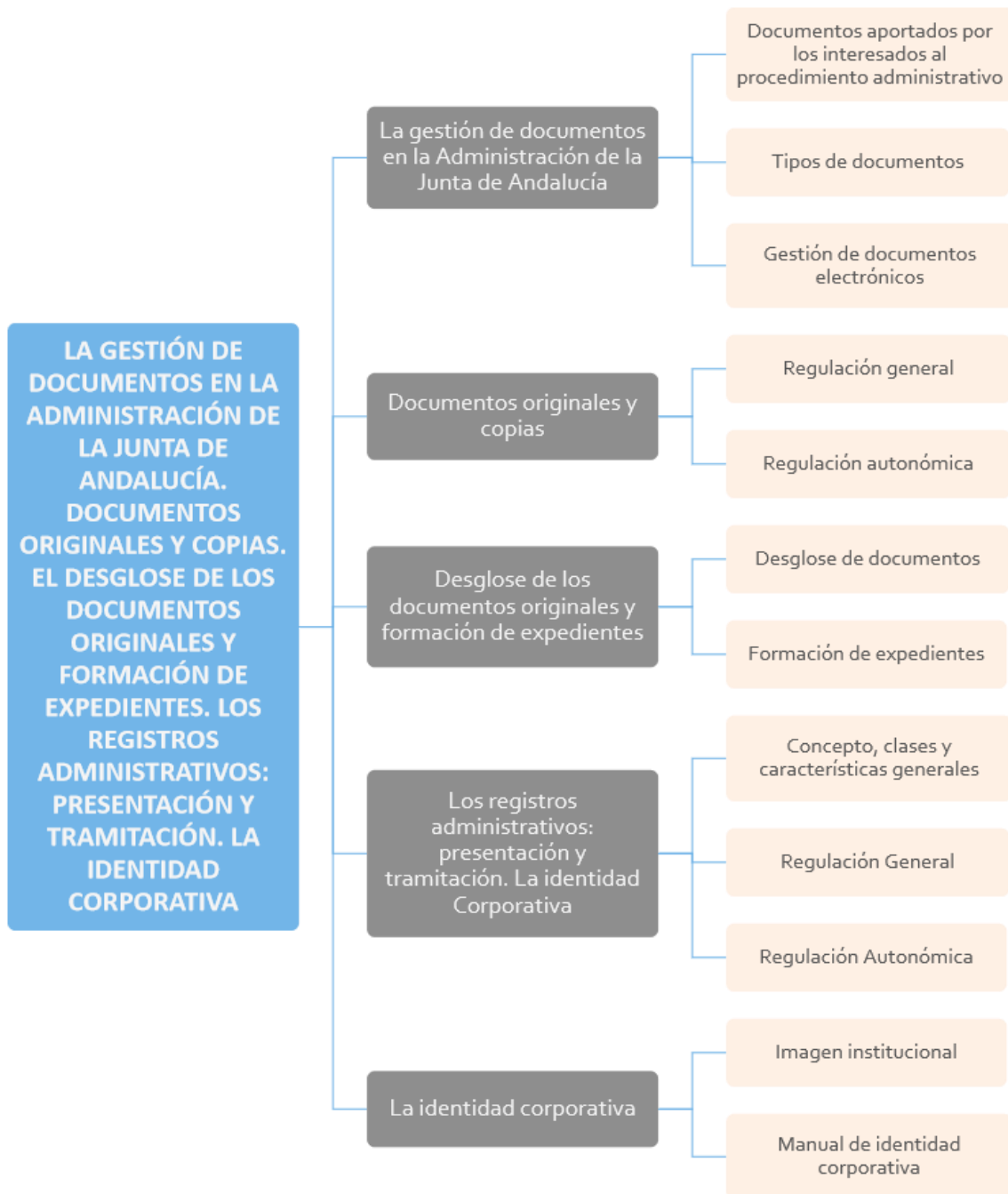
- **La clase:** Viene determinada por el procedimiento empleado para transmitir la información. Pueden ser:
 - *Textuales.* Transmiten la información mediante texto escrito, manuscrito, mecanografiado, impreso... Son el producto por excelencia de las administraciones y los más abundantes en los archivos.
 - *Iconográficos.* Emplean la imagen, el color, signos no textuales etc. para representar la información: mapas, fotografías, etc.
 - *Sonoros.* La información se transmite a través de la grabación de sonidos, en el caso de los archivos, lo normal es que sean siempre palabras. Discos, cintas magnéticas, discos compactos, etc.
 - *Audiovisuales.* Combinan la imagen en movimiento y el sonido. Filmes, cintas de video, videodiscos, etc.
 - *Informáticos.* Son los generados por ordenadores. Sólo son legibles a través de un entorno informático. Han cambiado con gran rapidez, desde las fichas perforadas, hasta los CDROM o DVD pasando por las cintas magnéticas, disquetes, pendrives, HDD, etc.
- **La forma.** Indica la relación de cada documento con su original. Pueden ser:
 - *Originales.* Son los realizados por voluntad directa de su autor y conservados en la forma primera en la que se emitieron. Lleva implícita la autenticidad diplomática y jurídica, pero no la veracidad del contenido. Originales pueden considerarse tanto los documentos autógrafos (escritos por su autor), los como heterógrafos (escritos por otra persona) y los originales múltiples.

- *Borradores.* Borrador es el documento previo a la redacción definitiva del original, destinado a sufrir las correcciones precisas desde la primera intención hasta la información definitiva.
- *Copias.* Las copias nacen con la finalidad de reproducir originales existentes y sustituir originales perdidos. Son necesarias como constancia testimonial e informativa de sus productores, se han producido siempre en diferente formato y con distinta validación según sus fines.
- **El formato.** Está en función de la manera en que se reúnen los documentos y de su soporte. Si se trata de papel pueden ser legajos, volúmenes encuadernados, DIN A4, A3, etc.; si son soportes digitales, el tipo de este (CDROM, disquetes, pendrives, HDD, etc.).
- **La cantidad.** Es el número de unidades y el espacio que ocupan.
- **El tipo.** Va más allá de lo meramente físico o externo porque revela tanto el contenido como su estructuración en el documento. Los tipos documentales han ido cambiando y aumentado con el paso del tiempo y la modernización de las administraciones. La clasificación más útil del tipo de documentos es la que se realiza en función del tipo de declaración que contienen.

Objetivos

- Analizar la gestión documental en la Administración de la Junta de Andalucía, diferenciando entre documentos originales y copias, así como su importancia en la formación de expedientes.
- Examinar los procedimientos de presentación y tramitación en los registros administrativos, evaluando su impacto en la eficiencia administrativa.
- Estudiar la identidad corporativa de la Junta de Andalucía y su influencia en la organización y gestión de los documentos administrativos.

Mapa Conceptual



1. La gestión de documentos en la Administración de la Junta de Andalucía

1.1. Documentos aportados por los interesados al procedimiento administrativo

Los interesados deberán aportar al procedimiento administrativo los datos y documentos exigidos por las Administraciones Públicas de acuerdo con lo dispuesto en la normativa aplicable. Asimismo, los interesados podrán aportar cualquier otro documento que estimen conveniente.

Los interesados no estarán obligados a aportar documentos que hayan sido elaborados por cualquier Administración, con independencia de que la presentación de los citados documentos tenga carácter preceptivo o facultativo en el procedimiento de que se trate, siempre que el interesado haya expresado su consentimiento a que sean consultados o recabados dichos documentos. Se presumirá que la consulta u obtención es autorizada por los interesados salvo que conste en el procedimiento su oposición expresa o la ley especial aplicable requiera consentimiento expreso.

En ausencia de oposición del interesado, las Administraciones Públicas deberán recabar los documentos electrónicamente a través de sus redes corporativas o mediante consulta a las plataformas de intermediación de datos u otros sistemas electrónicos habilitados al efecto.

Cuando se trate de informes preceptivos ya elaborados por un órgano administrativo distinto al que tramita el procedimiento, éstos deberán ser remitidos en el plazo de diez días a contar desde su solicitud. Cumplido este plazo, se informará al interesado de que puede aportar este informe o esperar a su remisión por el órgano competente.

Las Administraciones no exigirán a los interesados la presentación de documentos originales, salvo que, con carácter excepcional, la normativa reguladora aplicable establezca lo contrario.

Asimismo, las Administraciones Públicas no requerirán a los interesados datos o documentos no exigidos por la normativa reguladora aplicable o que hayan sido aportados

anteriormente por el interesado a cualquier Administración. A estos efectos, el interesado deberá indicar en qué momento y ante que órgano administrativo presentó los citados documentos, debiendo las Administraciones Públicas recabarlos electrónicamente a través de sus redes corporativas o de una consulta a las plataformas de intermediación de datos u otros sistemas electrónicos habilitados al efecto. Se presumirá que esta consulta es autorizada por los interesados, salvo que conste en el procedimiento su oposición expresa o la ley especial aplicable requiera consentimiento expreso, debiendo, en ambos casos, ser informados previamente de sus derechos en materia de protección de datos de carácter personal. Excepcionalmente, si las Administraciones Públicas no pudieran recabar los citados documentos, podrán solicitar nuevamente al interesado su aportación.

Cuando con carácter excepcional, y de acuerdo con lo previsto en esta Ley, la Administración solicitara al interesado la presentación de un documento original y éste estuviera en formato papel, el interesado deberá obtener una copia auténtica, según los requisitos establecidos en el artículo 27, con carácter previo a su presentación electrónica. La copia electrónica resultante reflejará expresamente esta circunstancia.

Excepcionalmente, cuando la relevancia del documento en el procedimiento lo exija o existan dudas derivadas de la calidad de la copia, las Administraciones podrán solicitar de manera motivada el cotejo de las copias aportadas por el interesado, para lo que podrán requerir la exhibición del documento o de la información original.

Las copias que aporten los interesados al procedimiento administrativo tendrán eficacia, exclusivamente en el ámbito de la actividad de las Administraciones Públicas.

Los interesados se responsabilizarán de la veracidad de los documentos que presenten.

1.2. Tipos de documentos

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:

Documentos de iniciación:

- Acuerdo de iniciación del procedimiento
- Requerimiento de subsanación de defectos en la solicitud

El archivo. Concepto. Tipos de archivos. Organización del archivo. Centralización o descentralización del archivo. Normas de seguridad y acceso a los archivos. El proceso de archivo. El archivo de los documentos administrativos

Introducción

El archivo de documentos administrativos en la Administración Pública es un proceso crucial para garantizar la transparencia, la legalidad y la eficiencia en la gestión de la información. En la Junta de Andalucía, los archivos se organizan y clasifican para preservar documentos esenciales, asegurando su accesibilidad y conservación a lo largo del tiempo. La correcta gestión archivística no solo facilita el acceso a la información, sino que también cumple una función jurídica y cultural al salvaguardar la memoria histórica de la institución.

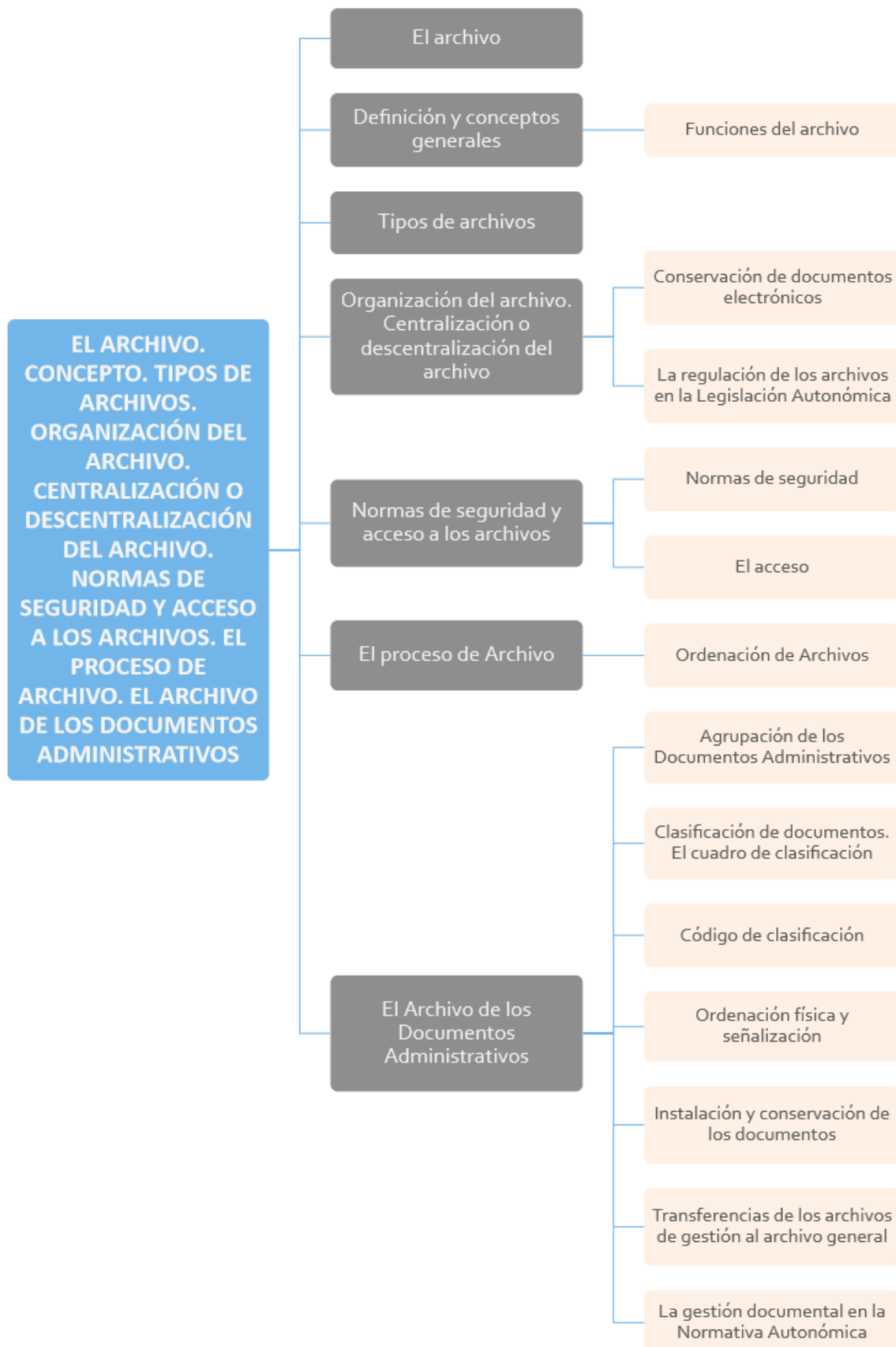
Este proceso abarca desde la clasificación y ordenación de documentos hasta la implementación de medidas de seguridad para proteger la integridad de la información. La Ley 7/2011 de Documentos, Archivos y Patrimonio Documental de Andalucía establece las bases legales para la organización de los archivos, definiendo las responsabilidades de las instituciones y las normas de acceso a la información.

Además, la digitalización y conservación de documentos electrónicos han adquirido una relevancia creciente, adaptándose a los nuevos desafíos tecnológicos. La adecuada gestión de archivos es fundamental para garantizar que los documentos cumplan con su función administrativa y legal, además de preservar su valor histórico para futuras generaciones.

Objetivos

- Analizar los conceptos fundamentales y la organización del archivo en la Junta de Andalucía, comprendiendo los tipos de archivos y su importancia en la gestión administrativa.
- Evaluar las normativas de seguridad y acceso a los archivos, así como las responsabilidades de las instituciones en la conservación de documentos.
- Estudiar el proceso de archivo y la gestión de documentos electrónicos en la Administración, destacando la importancia de la digitalización y la preservación a largo plazo.

Mapa Conceptual



1. El archivo. Concepto

En la administración pública, los archivos de documentos físicos juegan un papel esencial en la gestión de la información y en la preservación de documentos que son esenciales para el funcionamiento del Estado y para la prestación de servicios a los ciudadanos. Estos archivos contienen registros y documentos generados por las distintas instituciones gubernamentales en el curso de sus actividades, los cuales pueden incluir leyes, decretos, actas administrativas, expedientes, registros civiles, documentos fiscales y financieros, y cualquier otro tipo de información que deba ser mantenida para garantizar la continuidad administrativa, la legalidad de las actuaciones y la transparencia gubernamental.

El archivo de documentos físicos en la administración pública está organizado de manera que permite el acceso rápido y eficiente a la información, ya sea para uso interno o para atender solicitudes de los ciudadanos, como ocurre en trámites legales, administrativos o históricos. Estos documentos están organizados y clasificados de acuerdo con principios de archivística, que establecen los procedimientos y normativas para su conservación, consulta y eventual eliminación o digitalización, cuando sea el caso.

Uno de los aspectos fundamentales del archivo de documentos físicos en la administración pública es la gestión documental, que implica el ciclo de vida completo de los documentos, desde su creación, pasando por su archivo activo, hasta su almacenamiento permanente o destrucción. Este proceso está regido por leyes y normativas que varían según el país, pero que tienen como objetivo asegurar la correcta conservación de documentos, garantizando la integridad y disponibilidad de la información en el tiempo.

En el contexto de la administración pública, los archivos físicos pueden clasificarse en archivos administrativos y archivos históricos. Los archivos administrativos contienen documentos de uso frecuente, como expedientes activos, actas y contratos, mientras que los archivos históricos preservan documentos que ya no son necesarios para la gestión diaria, pero que tienen valor histórico, jurídico o cultural y deben conservarse indefinidamente. Estos archivos suelen ser gestionados por instituciones especializadas, como los Archivos Nacionales, que aseguran la preservación de documentos significativos para la historia y la identidad del país.

La correcta gestión de los archivos físicos en la administración pública es esencial para asegurar la transparencia y responsabilidad del gobierno. A través de estos archivos, se pueden verificar las decisiones y acciones tomadas por las instituciones, lo que facilita la rendición de cuentas ante los ciudadanos y otras instituciones de control, como tribunales o auditorías. Además, estos archivos garantizan que se respeten los derechos de los ciudadanos al acceder a la información pública, que es un principio fundamental en muchos sistemas democráticos.

Otro aspecto relevante es que muchos de estos documentos son necesarios para el cumplimiento de obligaciones legales. Por ejemplo, los registros de propiedad, expedientes judiciales, actas de nacimiento, matrimonios y defunciones, entre otros, deben mantenerse en formato físico debido a su valor legal. Estos documentos, aunque en algunos casos se digitalizan para facilitar su acceso, requieren de una conservación adecuada en su formato original por razones legales o históricas.

La conservación de estos archivos en la administración pública también enfrenta desafíos logísticos. La gran cantidad de documentos generados diariamente por las instituciones gubernamentales implica la necesidad de contar con espacios adecuados, personal capacitado y recursos suficientes para garantizar la adecuada organización, almacenamiento y protección de los documentos. Además, la administración pública debe seguir estrictos protocolos de seguridad para evitar la pérdida, deterioro o manipulación indebida de los documentos, ya que estos son fundamentales para el funcionamiento del Estado.

1.1. Definición y conceptos generales

Según la RAE, un **archivo** es el conjunto ordenado de documentos que una persona, una sociedad, una institución, etc., producen en el ejercicio de sus funciones o actividades; y también el lugar donde se custodian uno o varios archivos.

La protección de datos. Regulación legal.
Principios de la protección de datos.
Ficheros de titularidad pública. Infracciones
y sanciones. Datos especialmente
protegidos. El derecho de acceso a los
archivos. Limitaciones y formas de acceso.
La agencia de protección de datos y el
registro de protección de datos

Introducción

La protección de datos personales se ha convertido en un pilar fundamental dentro del marco jurídico europeo y español, especialmente con la entrada en vigor del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Estas normativas establecen un conjunto de principios y obligaciones para garantizar que los datos de carácter personal sean tratados de manera segura, respetando los derechos fundamentales de los ciudadanos.

En este contexto, los ficheros de titularidad pública juegan un papel crucial, ya que manejan gran cantidad de datos sensibles que requieren una protección especial.

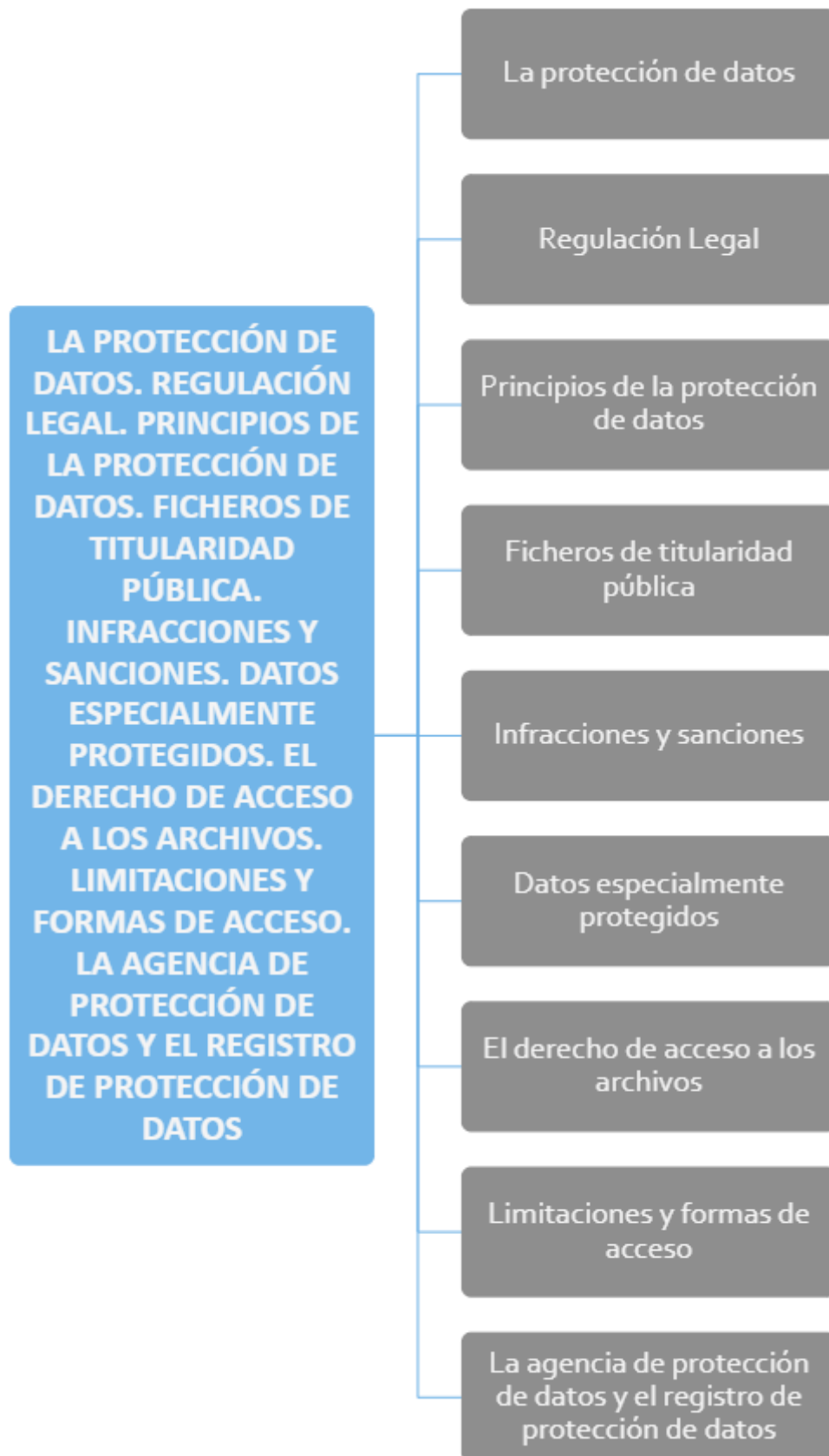
Además, se establece un régimen sancionador riguroso para aquellos que incumplan estas normativas, con multas que pueden alcanzar cifras millonarias.

Esta normativa también pone especial énfasis en la protección de datos especialmente sensibles, como los relativos a la salud, orientación sexual, origen étnico, entre otros, los cuales están sujetos a estrictas limitaciones para su tratamiento. La correcta aplicación de estas leyes no solo protege la privacidad de los individuos, sino que también garantiza la transparencia y la confianza en las instituciones públicas.

Objetivos

- Comprender los principios fundamentales del Reglamento General de Protección de Datos y su aplicación en los ficheros de titularidad pública.
- Analizar las obligaciones y responsabilidades legales que tienen las instituciones públicas en la gestión y protección de datos personales.
- Identificar las infracciones y sanciones establecidas por la ley para garantizar el cumplimiento de las normativas de protección de datos.

Mapa Conceptual



1. La protección de datos

El Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos), se encuadra en la reforma normativa realizada por la Unión Europea con el objetivo de garantizar unos estándares de protección de datos elevada y adaptada a la realidad digital del mundo actual.

Este Reglamento, que deroga la Directiva 95/46/CE, fue aprobado por el Parlamento Europeo en abril y entró en vigor 20 días después de su publicación en el Diario Oficial de la Unión Europea, el 4 de mayo de 2016. Su ámbito de aplicación se extiende a todos los países miembros de la Unión Europea y se aplicará directamente en todos ellos a partir del 25 de mayo de 2018.

El Reglamento impone un nuevo marco normativo al conjunto de países europeos, otorgando un mayor grado de control a los ciudadanos sobre su información privada e imponiendo cambios radicales para las empresas, que deben empezar a adaptar sus protocolos y estructuras a la nueva regulación.

El nuevo Reglamento ha ampliado notablemente su ámbito de aplicación territorial. No se restringe únicamente al espacio europeo, sino que es igualmente obligatorio para las empresas responsables o encargadas del tratamiento de datos no establecidas en la Unión Europea, siempre que ofrezcan bienes o servicios a ciudadanos que sí sean residentes o controlen el comportamiento de éstos en dicho territorio.

Se trata de una norma muy extensa, que consta de 173 considerandos previos y 99 artículos, agrupados en once capítulos, con la siguiente estructura:

- Capítulo I. Disposiciones generales
- Capítulo II. Principios
- Capítulo III. Derechos del interesado
 - Sección 1.ª Transparencia y modalidades
 - Sección 2.ª Información y acceso a los datos personales
 - Sección 3.ª Rectificación y supresión

- Sección 4.^a Derecho de oposición y decisiones individuales automatizadas
 - Sección 5.^a Limitaciones
- Capítulo IV. Responsable del tratamiento y encargado del tratamiento, dividido en 5 secciones:
 - Sección 1.^a Obligaciones
 - Sección 2.^a Seguridad de los datos personales
 - Sección 3.^a Evaluación de impacto relativa a la protección de datos y consulta previa
 - Sección 4.^a Delegado de protección de datos
 - Sección 5.^a Códigos de conducta y certificación
- Capítulo V. Transferencias de datos personales a terceros países u organizaciones internacionales
- Capítulo VI. Autoridades de control independientes
 - Sección 1.^a Independencia
 - Sección 2.^a Competencia, funciones y poderes
- Capítulo VII. Cooperación y coherencia
 - Sección 1.^a Cooperación y coherencia
 - Sección 2.^a Coherencia
 - Sección 3.^a Comité europeo de protección de datos
- Capítulo VIII. Recursos, responsabilidad y sanciones
- Capítulo IX. Disposiciones relativas a situaciones específicas de tratamiento
- Capítulo X. Actos delegados y actos de ejecución
- Capítulo XI. Disposiciones finales

1.1. Disposiciones generales

Objeto. El RGPD establece las normas relativas a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de los datos personales y las normas relativas a la libre circulación de tales datos.

El RGPD protege los derechos y libertades fundamentales de las personas físicas y, en particular, su derecho a la protección de los datos personales.

La calidad. Concepto de calidad. Calidad del servicio y calidad percibida por el cliente. Medición de la calidad y costes de la no calidad. Evaluación de la calidad de los servicios. Definición y finalidad. Modalidades de evaluación. Las cartas de servicios. Definición. Estructura y contenido. Elaboración, aprobación, publicación, divulgación y actualización. Seguimiento y suspensión. Competencias en materia de calidad

Introducción

La calidad en la prestación de servicios públicos es un concepto que ha ganado relevancia en las últimas décadas, impulsado por la transformación de la relación entre la Administración Pública y los ciudadanos. Tradicionalmente, la calidad se asocia a la producción industrial, donde se mide a través de normas y estándares específicos.

Sin embargo, trasladar este concepto a los servicios, especialmente a los servicios públicos, presenta desafíos únicos debido a la naturaleza intangible, heterogénea e inseparable de estos. La administración pública no solo busca cumplir con las especificaciones técnicas, sino también satisfacer las expectativas y necesidades de los ciudadanos, que hoy actúan como clientes exigentes. La calidad en los servicios públicos, por tanto, debe considerar aspectos como la igualdad en su prestación, la maximización del bien público y la percepción de los usuarios.

Además, se enfrenta al reto de alinear la calidad programada por la Administración con la calidad percibida por los ciudadanos. El verdadero éxito en la gestión pública reside en lograr que la calidad final del servicio percibida coincida con las expectativas del ciudadano, lo que se traduce en satisfacción y confianza en las instituciones.

Objetivos

- Definir y analizar el concepto de calidad en la prestación de servicios públicos, diferenciándolo de la calidad en la producción industrial.
- Evaluar los factores clave que influyen en la calidad percibida por los usuarios de los servicios públicos y cómo se alinean con la calidad programada.
- Establecer las estrategias y principios de gestión que permiten a la Administración Pública mejorar la calidad de los servicios desde la perspectiva del ciudadano.

Mapa Conceptual



1. La calidad

Para hablar de calidad en la prestación de servicios públicos habría que definir en primer lugar lo que entendemos por calidad. Es fácil encontrar mucha bibliografía y abundantes definiciones de calidad aplicada a la producción industrial; de hecho, hace más de cuarenta años que el mundo de la industria habla (e incorpora) el concepto de calidad en su actividad. Si buscamos calidad aplicada a la producción de servicios, veremos que aquí las referencias son más escasas y, sobre todo, mucho más recientes, de quince años atrás como máximo. Pero es cuando nos interesamos por la calidad aplicada a servicios públicos cuando empezamos a tener auténticos problemas para encontrar referencias y experiencias, y más si lo buscamos en el ámbito de la Administración Local o en el universitario.

El interés por la calidad en los servicios públicos es un fenómeno muy reciente que viene enmarcado sobre todo por el profundo y rápido cambio que se está produciendo en la Administración Pública y en la relación que establece con los ciudadanos. Hoy los ciudadanos han dejado de ser los “administrados”, más o menos conformes con los servicios que les “daba” la administración, y han pasado a ser ciudadanos clientes, que saben que pagan y, en consecuencia, exigen a cambio servicios de calidad y, además, de calidad entendida desde su punto de vista. Así, la Administración se convierte en proveedora de servicios para un “mercado” de ciudadanos que le demanda calidad.

2. Concepto de calidad

¿Qué es entonces la calidad? Si revisamos la abundante literatura sobre calidad industrial encontraremos muchas definiciones más o menos complejas. Se puede definir como el conjunto de propiedades y características de un servicio que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades implícitas o explícitas, o que sería lo mismo expresado en terminología adaptada a lo cotidiano, la prestación de los mejores servicios posibles con un presupuesto determinado, entendiendo que no se trata de trabajar más o de gastar más, se trataría de hacerlo de una forma más racional y que cubra las necesidades de nuestros clientes o usuarios con efectividad (obteniendo los mejores resultados que satisfagan las necesidades del cliente/usuario), y con eficiencia (obteniendo los resultados con un menor gasto para el cliente/usuario).

Detrás de todas las definiciones siempre subyacen un par de conceptos implícitos:

- De acuerdo con unas normas (que se cumplan las especificaciones).
- Adecuación a las expectativas o necesidades (que se genere satisfacción).

Así, encontraremos calidad siempre que un producto o servicio se haga de acuerdo a las especificaciones (como las normas ISO 9000 para el aseguramiento de la calidad) y el cliente esté satisfecho porque vea cubiertas sus expectativas. La calidad de un servicio no será entonces solamente cuestión de “normas” sino que es preciso que finalmente se traduzca en “satisfacción” de los usuarios.

Pero los servicios no son exactamente como los bienes industriales y todo lo que sabemos de la calidad industrial no podemos trasladarlo sin más a la producción de servicios. Hay algunos aspectos diferenciales de los servicios que vale la pena tener presentes en el momento de plantear mejoras de calidad:

- **Intangibilidad:** Los servicios no se pueden almacenar. La rapidez de respuesta ("just in time") se convierte en un elemento fundamental de la calidad. Hay que prever qué haremos cuando nos aumente súbitamente la demanda (vg: en una oficina municipal de consumo cuando se divulga que hay un problema sanitario con un producto de una marca conocida; o en la Secretaría de un Centro universitario en época de matrícula).

Sistemas Informáticos: Conceptos fundamentales. El Hardware. Componentes de un ordenador. Los Periféricos. Redes de Área Local. Almacenamiento de Datos: Conceptos fundamentales y tipos de dispositivos. Operaciones básicas de mantenimiento. Nociones básicas de seguridad informática. Los Sistemas Operativos: especial referencia a Windows y Guadalinex. Trabajo en el entorno gráfico. El explorador de Ficheros. Gestión de carpetas y archivos. Las herramientas del sistema. Formatos de ficheros

Introducción

El mundo moderno se encuentra intrínsecamente vinculado al uso de los sistemas informáticos, siendo estos una parte esencial de nuestra vida diaria, tanto a nivel personal como profesional. Entender los conceptos fundamentales de los sistemas informáticos no solo es crucial para quienes trabajan en tecnología, sino también para cualquier persona que desee desenvolverse eficientemente en el entorno digital actual.

Este tema abarca una amplia gama de aspectos, comenzando por el hardware y los componentes básicos de un ordenador, hasta los periféricos que amplían su funcionalidad. Asimismo, explora el software y los sistemas operativos que permiten la interacción efectiva entre el usuario y el hardware.

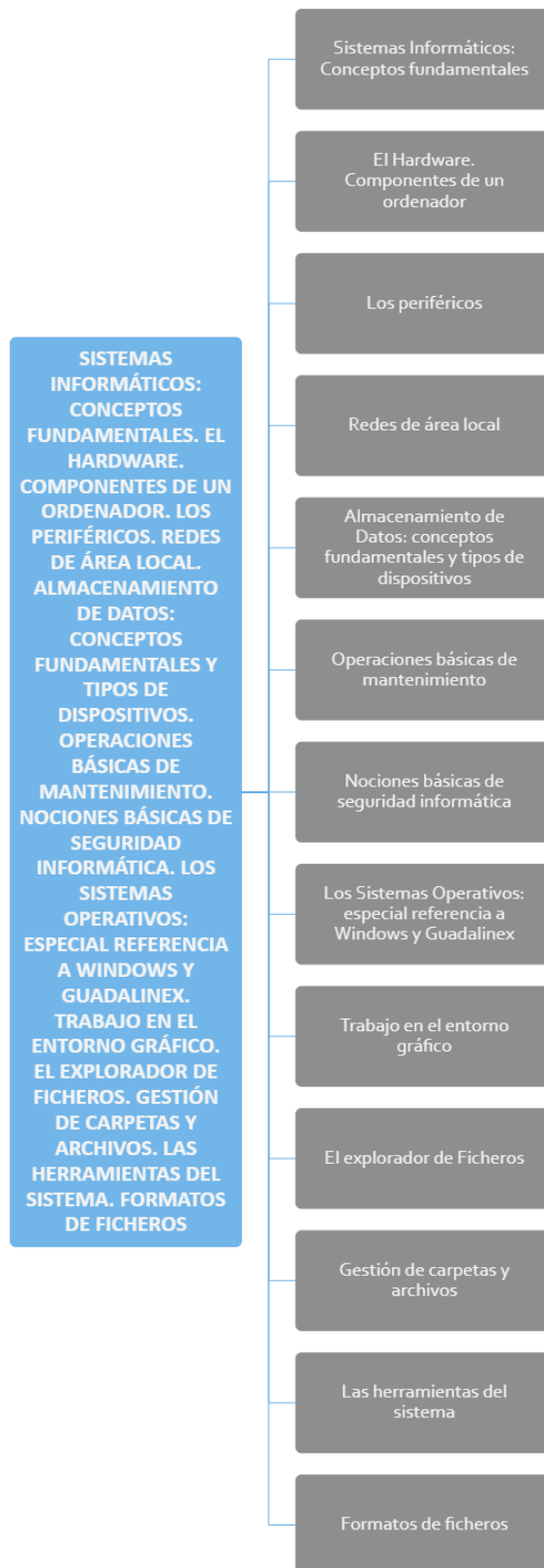
Se profundiza también en las redes de área local (LAN), que facilitan la comunicación y el intercambio de datos entre dispositivos. Además, se examinan los conceptos fundamentales del almacenamiento de datos y los diferentes tipos de dispositivos disponibles para tal fin.

El mantenimiento básico de los sistemas informáticos y las nociones esenciales de seguridad informática son igualmente abordados, proporcionando una visión integral y práctica para el manejo seguro y eficiente de la tecnología.

Objetivos

- Identificar y describir las partes principales de un ordenador, sus periféricos, y su funcionamiento.
- Entender el rol y la importancia del software en la operatividad del hardware y conocer los fundamentos de los sistemas operativos más utilizados.
- Aprender los conceptos clave de las redes de área local, los diferentes dispositivos de almacenamiento y las prácticas básicas de mantenimiento y seguridad informática.

Mapa Conceptual



1. Sistemas Informáticos: Conceptos fundamentales

1.1. Conceptos fundamentales

Un sistema informático es un conjunto de partes (hardware, software y las personas que los usan) que funcionan relacionándose entre sí con un objetivo preciso. P.ej., 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.

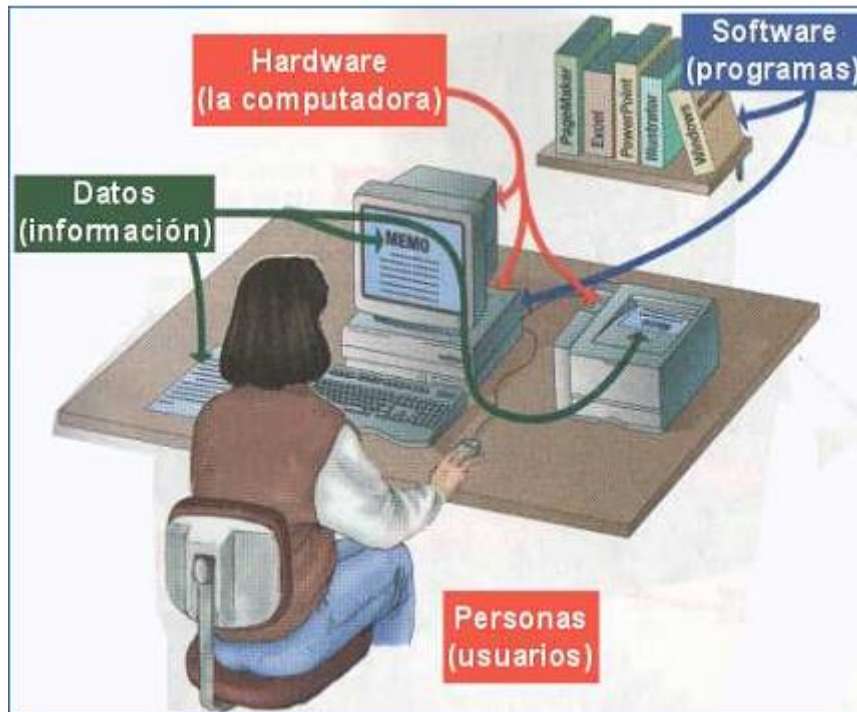
Sistema. Sin el sistema, el equipo no sería muy útil. El sistema es el segundo elemento en importancia pues es lo que le dice al equipo cómo debe funcionar. Reúne, organiza y manipula los datos para dar instrucciones. Todo lo que se va a hacer con el uso de un ordenador se hará a través del sistema.

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.

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.

Existen diferencias entre sistema informático y sistema de información:

- En un sistema informático se utilizan ordenadores para almacenar, procesar y/o acceder a información.
- En un sistema de información se pueden utilizar ordenadores, pero no es necesario, y el acceso a la información puede ser físico (por ejemplo, una persona se encarga de buscar en un archivador).

Sistemas Ofimáticos. Procesadores de Texto: Principales funciones y utilidades. Creación y estructuración de documentos y plantillas. Manejo e impresión de ficheros. Hojas de cálculo: Principales funciones y utilidades. Libros, hojas y celdas. Introducción y edición de datos. Fórmulas y funciones. Gráficos. Gestión de datos. Otras aplicaciones ofimáticas

Introducción

Los sistemas ofimáticos han revolucionado la manera en que gestionamos y presentamos información en el ámbito profesional y personal. Dentro de estos sistemas, los procesadores de texto y las hojas de cálculo destacan como herramientas esenciales para la creación y manejo de documentos y datos. Los procesadores de texto permiten redactar, estructurar y personalizar documentos, facilitando la creación de plantillas y el manejo eficiente de archivos para su posterior impresión.

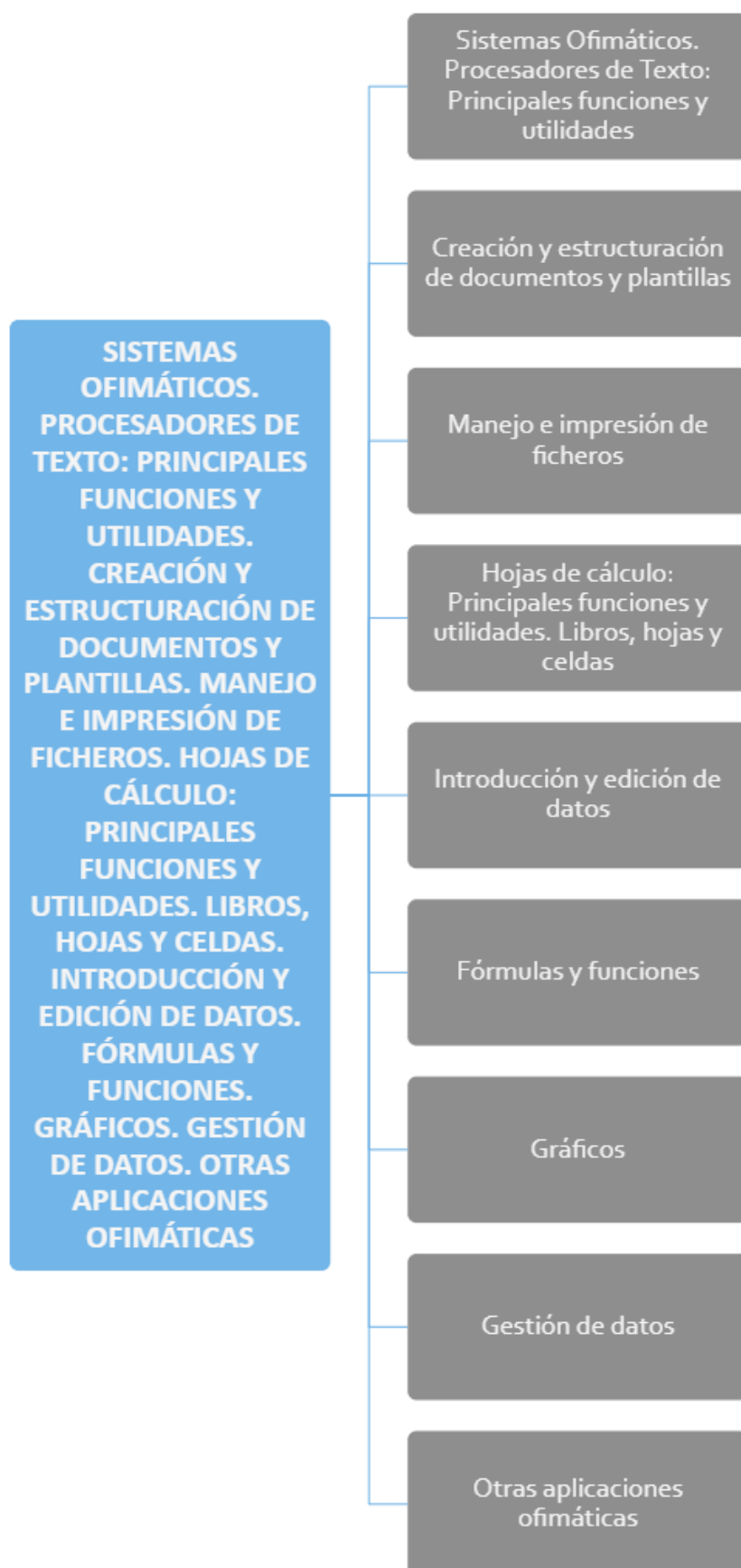
Por su parte, las hojas de cálculo son indispensables para la organización y análisis de datos, ofreciendo funcionalidades avanzadas como fórmulas, gráficos y herramientas de gestión de datos.

Además de estos, existen otras aplicaciones ofimáticas que complementan y potencian las capacidades de los sistemas ofimáticos, permitiendo una mayor eficiencia y productividad en diversas tareas administrativas y de gestión. Este panorama general subraya la importancia de dominar estas herramientas para optimizar el trabajo diario en múltiples contextos profesionales.

Objetivos

- Comprender las funciones y utilidades principales de los procesadores de texto y su aplicación en la creación y estructuración de documentos y plantillas.
- Explorar las características fundamentales de las hojas de cálculo, incluyendo la configuración de libros, hojas y celdas, y el uso de fórmulas, funciones y gráficos para la gestión y análisis de datos.
- Identificar y utilizar otras aplicaciones ofimáticas complementarias que aumenten la eficiencia en el manejo de información y la realización de tareas administrativas.

Mapa Conceptual



1. Sistemas Ofimáticos. Procesadores de Texto:

Principales funciones y utilidades

1.1. Ofimática

La informática es la ciencia que estudia los ordenadores en su conjunto (máquinas y programas).

El concepto de informática viene dado de la unión de dos palabras **INFORMación** y **autoMÁTICA**. Se trata del *"conjunto de conocimientos científicos y técnicas, que hacen posible el tratamiento automático de la información por medio de ordenadores"* (concepto de informática según el diccionario académico de la lengua española).

Dentro de la Informática se engloba la Ofimática, es decir, ésta es una parte de la Informática. No hay que confundir el concepto de INFORMÁTICA con el de OFIMÁTICA. El concepto de ofimática se aplica a todas aquellas técnicas, procedimientos, servicios, etc., que se basan en tecnologías de la información (informática y comunicaciones) y cuya implementación se realiza en el ámbito del trabajo de oficina y similares entornos. El concepto de ofimática viene dado de la unión de dos palabras OFicina y autoMÁTICA.

La ofimática engloba, pues, los tratamientos de textos y gráficos, la gestión documental, la agenda, la planificación de tiempo y actividades, la mensajería electrónica, etc. El entorno donde se desarrolla la ofimática es, fundamentalmente, la oficina y por tanto, describe su naturaleza y los trabajos que se realizan en ella.

El objetivo es tener la información disponible para cualquier necesidad de la organización. Es necesario tratarla para presentarla en el formato y soporte más adecuado y poder extraer el conocimiento más relevante en cada ocasión.

1.2. Paquetes integrados

Con el nombre genérico de paquete integrado se designa el conjunto de software que incluye las funciones de varios programas en uno solo, bien como módulos de una gran aplicación o formando varias aplicaciones independientes.

Actualmente también se habla de las Suites informáticas, que son paquetes integrados con gran variedad de aplicaciones.

Un paquete integrado, igual que las Suites, debe reunir los siguientes requisitos:

- Criterio unificado de diseño, para todas las aplicaciones.
- Ejecución de diferentes programas.
- Acceso compartido de los datos por los diferentes programas, lo que permite exportar datos de uno de sus programas a los otros.

Además de los paquetes integrados con las utilidades básicas (procesador de textos, hoja de cálculo, base de datos, gráficos y comunicaciones), existe otro tipo de software integrado que se basa en las mismas características de estos, pero que están diseñados para resolver tareas específicas; un ejemplo sería un paquete integrado para la gestión de una empresa, que incluiría aplicaciones de facturación, de gestión de almacén y contabilidad), o un paquete integrado de fotografía y diseño...

Un tipo de paquete integrado muy utilizado es el de Autoedición, que permiten realizar documentos con presentaciones profesionales, son aplicaciones más complejas que los procesadores de texto que ofrecen más posibilidades a la hora de estructurar los documentos y combinar texto e imagen. Para trabajar perfectamente con un paquete de Autoedición y sacarle el máximo rendimiento es necesario tener un monitor gráfico con un ordenador potente, y preferentemente una impresora láser.

A los documentos en Autoedición se les llama publicaciones, con unos elementos comunes: portada, títulos, texto, gráficos, cuadros o tablas, cabeceras y pies de páginas, e índices.

Existen en el mercado variadas suites informática: Microsoft Office, OpenOffice.org, Corel WordPerfect Office, Lotus SmartSuite. Entre todas ellas es conveniente destacar OpenOffice.org por ser software libre y estar disponible para los principales sistemas operativos, como Linux, Macintosh y Windows.

Redes de Comunicaciones e Internet: Conceptos elementales. Navegadores. Búsquedas de información. Servicios en la Red. El correo electrónico: Conceptos elementales y funcionamiento. La Administración Electrónica en la Junta de Andalucía. Servicios Telemáticos al ciudadano. Normativa de los empleados públicos en el uso de los sistemas informáticos y redes de comunicaciones de la Administración de la Junta de Andalucía. Sistemas de Información Horizontales de la Junta de Andalucía

Introducción

El avance de las tecnologías de la información y la comunicación ha transformado profundamente la forma en que se gestionan los servicios públicos. En este contexto, el conocimiento sobre redes de comunicaciones, el uso de Internet, los navegadores, y los distintos servicios disponibles en la red resulta esencial para garantizar una administración eficaz, transparente y cercana al ciudadano.

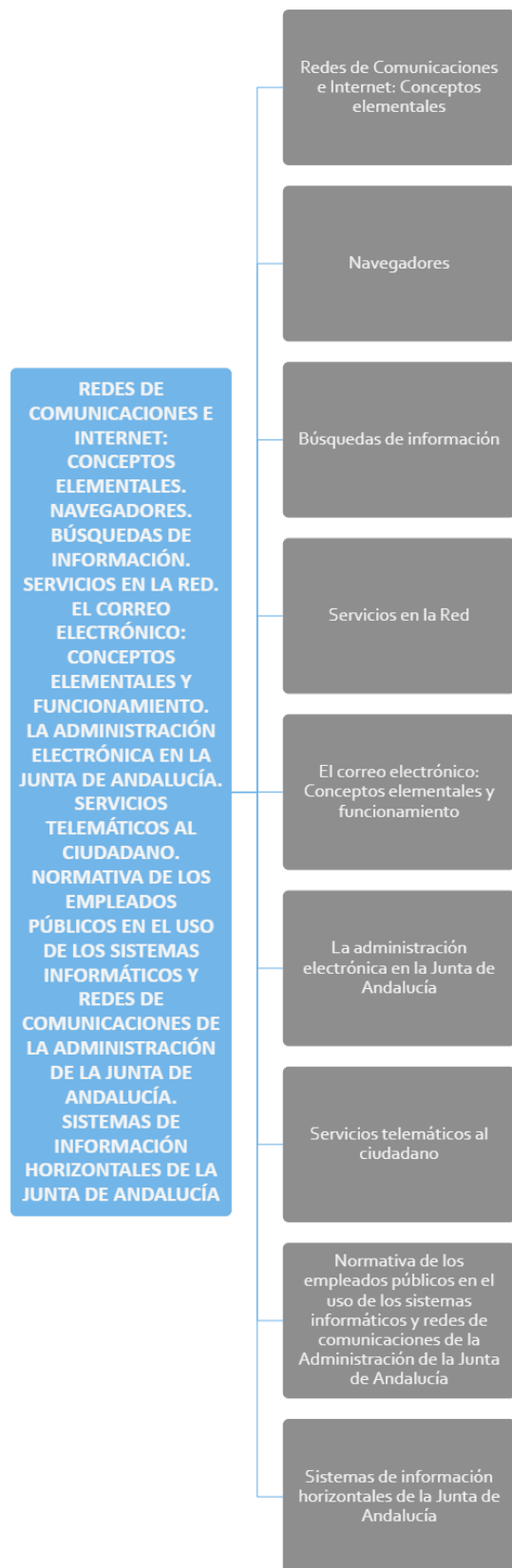
El correo electrónico, la búsqueda de información eficiente y el uso adecuado de herramientas digitales forman parte del entorno habitual del personal al servicio de la administración.

En particular, la Junta de Andalucía ha desarrollado un amplio conjunto de sistemas de información y servicios telemáticos orientados tanto a la ciudadanía como a los empleados públicos. Para un desempeño adecuado de sus funciones, es imprescindible que estos últimos conozcan la normativa aplicable al uso de las redes y sistemas informáticos, así como el funcionamiento de los sistemas de información horizontales y de la administración electrónica implantados en el ámbito autonómico.

Objetivos

- Comprender los conceptos básicos de redes de comunicaciones e Internet, así como el uso de navegadores y herramientas para la búsqueda eficiente de información en la red.
- Identificar y utilizar adecuadamente los distintos servicios disponibles en Internet, con especial atención al correo electrónico y su funcionamiento, como medio de comunicación institucional.
- Conocer el marco normativo y los sistemas de administración electrónica de la Junta de Andalucía, incluyendo los servicios telemáticos al ciudadano y los sistemas de información horizontales, garantizando su uso correcto y conforme a la legislación vigente.

Mapa Conceptual



1. Redes de Comunicaciones e Internet:

Conceptos elementales

1.1. Redes informáticas

CONCEPTO

Una red de ordenadores, también llamada red de ordenadores o red informática, es un conjunto de equipos conectados por medio de cables, señales, ondas o cualquier otro método de transporte de datos, que comparten información (archivos), recursos (CD ROM, impresoras, etc.), servicios (acceso a internet, e-mail, chat, juegos), etc., incrementando la eficiencia y productividad de las personas y organizaciones.

Una red de comunicaciones es un conjunto de medios técnicos que permiten la comunicación a distancia entre equipos autónomos (no jerárquica master/slave). Normalmente se trata de transmitir datos, audio y vídeo por ondas electromagnéticas a través de diversos medios (aire, vacío, cable de cobre, cable de fibra óptica, etc.).

CLASIFICACIÓN DE REDES

- Por alcance:
 - Red de área personal (PAN)
 - Red de área local (LAN)
 - Red de área de campus (CAN)
 - Red de área metropolitana (MAN)
 - Red de área amplia (WAN)
 - Red de área simple (SPL)
 - Red de área de almacenamiento (SAN)
- Por método de la conexión:
 - Medios guiados: cable coaxial, cable de par trenzado, fibra óptica y otros tipos de cables.
 - Medios no guiados: radio, infrarrojos, microondas, láser y otras redes inalámbricas.
- Por relación funcional:
 - Cliente servidor

- Igual a Igual (p2p)
- Por topología de red:
 - Red en bus
 - Red en estrella
 - Red en anillo (o doble anillo)
 - Red en malla (o totalmente conexa)
 - Red en árbol
 - Red mixta (cualquier combinación de las anteriores)

Por la direccionalidad de los datos (tipos de transmisión):

- **Simplex (unidireccionales):** un Equipo Terminal de Datos transmite y otro recibe. (p. ej. streaming)
- **Half Duplex (bidireccionales):** sólo un equipo transmite a la vez. También se llama Semi Duplex (p. ej. una comunicación por equipos de radio, si los equipos no son full dúplex, uno no podría transmitir (hablar) si la otra persona está también transmitiendo (hablando) porque su equipo estaría recibiendo (escuchando) en ese momento).
- **Full Duplex (bidireccionales):** ambos pueden transmitir y recibir a la vez una misma información. (p. ej. videoconferencia).

1.2. Componentes básicos de las redes de ordenadores

EL ORDENADOR. La mayoría de los componentes de una red media son los ordenadores individuales, también denominados host; generalmente son sitios de trabajo (incluyendo ordenadores personales) o servidores.