



**TEMARIO - Bloque II**  
**Auxiliares Administrativos**  
**Servicio de Salud del Principado de Asturias**

ED. 2018



TEMARIO - Bloque II  
AUXILIARES ADMINISTRATIVOS  
Servicio de Salud del Principado de Asturias  
Ed. 2018

© Beatriz Carballo Martín (coord.)  
© Ed. TEMA DIGITAL, S.L.  
ISBN: 978-84-942320-5-3  
DOCUMENTACIÓN PARA OPOSICIONES (Servicios de Salud)  
Depósito Legal según Real Decreto 635/2015

*Prohibido su uso fuera de las condiciones  
de acceso on-line o venta*

# **TEMARIO**

## **PARTE ESPECÍFICA**

Tema 15.- La Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público: Disposiciones Generales (Capítulo I, Título Preliminar).

Tema 16.- La Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público: de los órganos de las Administraciones Públicas (Capítulo II, Título Preliminar). Funcionamiento electrónico del Sector Público (Capítulo V, Título Preliminar).

Tema 17.- Ley 9/2017, de 8 de noviembre de Contratos del Sector Público: La contratación administrativa en el Sector Público, delimitación de tipos contractuales.

Tema 18.- Los derechos de los ciudadanos. La atención al público: acogida e información al ciudadano. La información administrativa.

Tema 19.- Los sistemas de información: conceptos generales de las tecnologías de información. La información administrativa. Las sugerencias y reclamaciones. La presentación de escrito y comunicaciones.

Tema 20.- Las funciones de información administrativa y atención al ciudadano: regulación. Presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones, expedición de copias de documentos y devolución de originales. Régimen de Oficinas de Registro. El Registro de entrada y salida de documentos.

Tema 21.- Concepto y clases de documentos administrativos: Análisis de los documentos administrativos más habituales: instancia, certificado, anuncio, informe, resolución, comunicación y notificación. Formación del expediente. Documentos originales, copias y archivos.

Tema 22.- El registro de documentos. Conceptos de presentación, recepción, entrada y salida de documentos.

Tema 23.- Archivos: Clases de archivos, especial referencia al archivo de gestión. Criterios de ordenación de archivo. El archivo de los documentos administrativos. El derecho de acceso a los documentos administrativos: sus limitaciones y formas de acceso.

Tema 24.- Los sistemas ofimáticos. Procesadores de texto: Open Writer, concepto, funcionalidades principales, plantillas, combinación de correspondencia. Bases de datos: Open Office Base, concepto, funcionalidades, tablas, formularios, consultas, informes, relaciones. Hojas de cálculo: Open Office Calc., concepto, funcionalidades, tablas dinámicas, funciones, gráficos. Presentaciones: concepto y funcionalidades principales. Internet, intranet y correo electrónico: conceptos básicos, navegadores. Búsquedas de información.

Tema 25.- Conceptos informáticos: El ordenador, dispositivos centrales y periféricos. El microprocesador. Soportes informáticos. Los sistemas operativos más frecuentes. Sus elementos comunes. Comandos básicos. Administrador de archivos. Administrador de impresión. Impresoras.

Tema 26.- La comunicación humana. El lenguaje como medio de comunicación. Diferencia entre información y comunicación. Tipos de comunicación. Atención al público: acogida e información al usuario. Uso no sexista del lenguaje administrativo.

## **TEMA 15.- LA LEY 40/2015, DE RÉGIMEN JURÍDICO DEL SECTOR PÚBLICO: DISPOSICIONES GENERALES.**

### **1.- LA LEY 40/2015, DE RÉGIMEN JURÍDICO DEL SECTOR PÚBLICO**

Mediante Ley 40/2015 se ha regulado el Régimen Jurídico del Sector Público, cuya entrada en vigor se produjo -como la Ley 39/2015- el 2 de octubre de 2016. Tiene 158 artículos, con la siguiente estructura:

Preámbulo

- TÍTULO PRELIMINAR. Disposiciones generales, principios de actuación y funcionamiento del sector público

CAPÍTULO I. Disposiciones generales

CAPÍTULO II. De los órganos de las Administraciones Públicas

Sección 1.<sup>a</sup> De los órganos administrativos

Sección 2.<sup>a</sup> Competencia

Sección 3.<sup>a</sup> Órganos colegiados de las distintas administraciones públicas

Subsección 1.<sup>a</sup> Funcionamiento

Subsección 2.<sup>a</sup> De los órganos colegiados en la Administración General del Estado

Sección 4.<sup>a</sup> Abstención y recusación

CAPÍTULO III. Principios de la potestad sancionadora

CAPÍTULO IV. De la responsabilidad patrimonial de las Administraciones Públicas

Sección 1.<sup>a</sup> Responsabilidad patrimonial de las Administraciones Públicas

Sección 2.<sup>a</sup> Responsabilidad de las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas

CAPÍTULO V. Funcionamiento electrónico del sector público

CAPÍTULO VI. De los convenios

- TÍTULO I. Administración General del Estado

CAPÍTULO I. Organización administrativa

CAPÍTULO II. Los Ministerios y su estructura interna

CAPÍTULO III. Órganos territoriales

## TEMA 16.- LA LEY 40/2015, DE RÉGIMEN JURÍDICO DEL SECTOR PÚBLICO: LOS ÓRGANOS DE LAS AA.PP. FUNCIONAMIENTO ELECTRÓNICO DEL SECTOR PÚBLICO.

### 1.- LOS ÓRGANOS DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

#### 1.1.- LOS ÓRGANOS ADMINISTRATIVOS

Órganos administrativos.- Tendrán la consideración de órganos administrativos las unidades administrativas a las que se les atribuyan funciones que tengan efectos jurídicos frente a terceros, o cuya actuación tenga carácter preceptivo.

Corresponde a cada Administración Pública delimitar, en su respectivo ámbito competencial, las unidades administrativas que configuran los órganos administrativos propios de las especialidades derivadas de su organización.

La creación de cualquier órgano administrativo exigirá, al menos, el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- a) Determinación de su forma de integración en la Administración Pública de que se trate y su dependencia jerárquica.
- b) Delimitación de sus funciones y competencias.
- c) Dotación de los créditos necesarios para su puesta en marcha y funcionamiento.

No podrán crearse nuevos órganos que supongan duplicación de otros ya existentes si al mismo tiempo no se suprime o restringe debidamente la competencia de estos. A este objeto, la creación de un nuevo órgano sólo tendrá lugar previa comprobación de que no existe otro en la misma Administración Pública que desarrolle igual función sobre el mismo territorio y población.

Instrucciones y órdenes de servicio.- Los órganos administrativos podrán dirigir las actividades de sus órganos jerárquicamente dependientes mediante instrucciones y órdenes de servicio.

Cuando una disposición específica así lo establezca, o se estime conveniente por razón de los destinatarios o de los efectos que puedan producirse, las instrucciones y órdenes de servicio se publicarán en el boletín oficial que corresponda, sin perjuicio de su difusión de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

El incumplimiento de las instrucciones u órdenes de servicio no afecta por sí solo a la validez de los actos dictados por los órganos administrativos, sin perjuicio de la responsabilidad disciplinaria en que se pueda incurrir.

## TEMA 17.- LEY 9/2017, DE CONTRATOS DEL SECTOR PÚBLICO: LA CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA EN EL SECTOR PÚBLICO, DELIMITACIÓN DE TIPOS CONTRACTUALES.

### 1.- LOS CONTRATOS DEL SECTOR PÚBLICO

#### 1.1.- CONCEPTO CIVIL DE CONTRATO

El origen y esencia de los contratos administrativos está en el contrato civil o privado. Según el art. 1089 del Código Civil, *"las obligaciones nacen de la Ley, de los contratos y de los actos y omisiones ilícitos en que intervenga cualquier género de culpa o negligencia"*.

Así pues, jurídicamente, las obligaciones nacen, bien por imposición de una Ley, o bien por la propia voluntad de una persona de contraer obligaciones respecto de otra, mediante un contrato.

El contrato se configura así como una de las fuentes de obligaciones jurídicas y, en este sentido, el propio Código Civil, en su art. 1254, lo define diciendo que *"el contrato existe desde que una o varias personas consienten en obligarse, respecto de otra u otras, a dar alguna cosa o prestar algún servicio"*.

Ahora bien, quizás con esta definición no quede aún perfectamente delimitado el concepto de contrato, en un sentido jurídico estricto, que permita diferenciar, nítidamente y con carácter general, un contrato de lo que sería un simple acuerdo de voluntades carente de tal naturaleza.

Teniendo en cuenta el conjunto del articulado del Código Civil al respecto, los matices que realmente definen a un acuerdo de voluntades como un contrato radican fundamentalmente en lo siguiente:

-Se ha de producir un intercambio de obligaciones recíprocas entre las partes intervinientes en el contrato.

-La autonomía de la voluntad de las partes está condicionada por una serie de normas de carácter público, tendentes a proteger tanto los derechos de los contratantes como los intereses generales de la sociedad.

En definitiva, y en un sentido amplio, se puede definir al contrato como un acuerdo entre partes del que nacen obligaciones recíprocas y para el que, dada su trascendencia social y económica, la Ley establece unas normas y unas consecuencias jurídicas.

#### 1.2.- MODALIDAD DE LOS CONTRATOS

Existen dos grandes grupos en los que se suelen englobar las distintas modalidades de contratos, en función de los sujetos que en él intervienen y de la normativa que les es de aplicación:

## **TEMA 18.- LOS DERECHOS DE LOS CIUDADANOS. LA ATENCIÓN AL PÚBLICO: ACOGIDA E INFORMACIÓN AL CIUDADANO. LA INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA.**

### **1.- LOS DERECHOS DE LOS CIUDADANOS**

La Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, reconoce explícitamente una serie de derechos de los ciudadanos, en sus relaciones con las AA.PP., tanto en forma presencial como electrónicamente.

Derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas.- Quienes tienen capacidad de obrar ante las Administraciones Públicas, son titulares, en sus relaciones con ellas, de los siguientes derechos:

- a) A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
- b) A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- c) A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.
- d) Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.
- e) A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- f) A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- g) A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica.
- h) A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
- i) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

Estos derechos se entienden sin perjuicio de los reconocidos en la Ley 39/2015 referidos a los interesados en el procedimiento administrativo.

## TEMA 19.- LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN: CONCEPTOS GENERALES DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN. LA INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA. LAS SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES. LA PRESENTACIÓN DE ESCRITO Y COMUNICACIONES.

### 1.- LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Los sistemas de información (SI) están cambiando la forma en que operan las organizaciones actuales. A través de su uso se logran importantes mejoras, pues automatizan los procesos operativos de las empresas e instituciones públicas, proporcionan información de apoyo al proceso de toma de decisiones y, lo que es más importante, facilitan el logro de ventajas competitivas a través de su implantación en las organizaciones.

#### 1.1.- DEFINICIONES

Dato, información y sistema.- En ocasiones los términos dato e información se utilizan como sinónimos, lo cual es un error. Dato puede ser un número, una palabra, una imagen. En el ámbito cotidiano se utiliza en plural "datos", los cuales son la materia prima para la producción de información. Información, por su parte, son datos que dentro de un contexto dado tienen un significado para alguien. Finalmente, sistema es el mecanismo por el cual se generará información.

Sistema de información.- Es un conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de apoyar las actividades de una organización. En un sentido amplio, un sistema de información no necesariamente incluye equipo electrónico (hardware). Sin embargo, en la práctica se utiliza como sinónimo de "sistema de información computerizado". Estos elementos son de naturaleza diversa y normalmente incluyen:

- El equipo informático, es decir, el hardware necesario para que el sistema de información pueda operar. Lo constituyen los PC's y el equipo periférico que puede conectarse a ello.
- El recurso humano que interactúa con el sistema de información, el cual está formado por las personas que utilizan el sistema, alimentándolo con datos o utilizando los resultados que genere.
- Los datos o información fuente que son introducidos en el sistema, todas las entradas que éste necesita para generar como resultado la información que se desea.
- Los programas o aplicaciones que son ejecutados por el ordenador produciendo diferentes tipos de resultados. Los programas (o software) son la parte del sistema de información que hará que los datos de entrada introducidos sean procesados correctamente y generen los resultados esperados.
- Las telecomunicaciones, que son básicamente "hardware" y "software", facilitan la transmisión de texto, datos, imágenes y voz en forma electrónica.
- Procedimientos que incluyen las políticas y reglas de operación, tanto en la parte funcional de la actividad corporativa como los mecanismos para hacer trabajar una aplicación en el equipo informático.



## TEMA 20.- LAS FUNCIONES DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO: REGULACIÓN. PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES, ESCRITOS Y COMUNICACIONES, EXPEDICIÓN DE COPIAS DE DOCUMENTOS Y DEVOLUCIÓN DE ORIGINALES. RÉGIMEN DE OFICINAS DE REGISTRO. EL REGISTRO DE ENTRADA Y SALIDA DE DOCUMENTOS.

### 1.- LA INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

#### 1.1.- CONCEPTO

El diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, entre otras acepciones, dice que *informar* significa *enterar, dar noticia de una cosa*.

Más explícita y ajustada a la materia del presente curso es la definición de *información administrativa* que se contiene en el artículo 1 del Real Decreto 208/1996, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano, que califica a dicha información como *cauce adecuado a través del cual los ciudadanos pueden acceder al conocimiento de sus derechos y obligaciones, y a la utilización de los bienes y servicios públicos*.

#### 1.2.- TIPOS DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

##### -POR RAZÓN DE LA MATERIA:

a) Información general, que es la información administrativa:

-Relativa a la identificación, fines, competencia, estructura, funcionamiento y localización de organismos y unidades administrativas

-Referida a los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que los ciudadanos se propongan realizar

-Referente a la tramitación de procedimientos, a los servicios públicos y prestaciones, así como a cualesquiera otros datos que los ciudadanos tengan necesidad de conocer en sus relaciones con las Administraciones Públicas, en su conjunto, o con alguno de sus ámbitos de actuación.

Este tipo de información se facilitará obligatoriamente a los ciudadanos, sin exigir para ello la acreditación de legitimación alguna.

Además, cuando resulte conveniente una mayor difusión, la información de carácter general deberá ofrecerse a los grupos sociales o instituciones que estén interesados en su conocimiento.

## **TEMA 21.- CONCEPTO Y CLASES DE DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS: ANÁLISIS DE LOS DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS MÁS HABITUALES: INSTANCIA, CERTIFICADO, ANUNCIO, INFORME, RESOLUCIÓN, COMUNICACIÓN Y NOTIFICACIÓN. FORMACIÓN DEL EXPEDIENTE. DOCUMENTOS ORIGINALES, COPIAS Y ARCHIVOS.**

### **1.- DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS**

#### **1.1.- DEFINICIÓN**

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.

#### **1.2.- FUNCIONES Y CARACTERÍSTICAS**

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.** Los documentos administrativos 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**

Se pueden apreciar una serie de características que determinan el que un documento pueda ser calificado como documento administrativo:

## TEMA 22.- EL REGISTRO DE DOCUMENTOS. CONCEPTOS DE PRESENTACIÓN, RECEPCIÓN, ENTRADA Y SALIDA DE DOCUMENTOS.

### 1.- EL REGISTRO DE DOCUMENTOS

Según la RAE un registro, en las diversas dependencias de la Administración Pública, es el departamento especial donde se entrega, anota y registra la documentación referente a ellas, y también el asiento que queda de lo que se registra.

De dicha definición se deduce que el registro hace referencia tanto al lugar donde se centraliza la entrada y/o salida de documentos, como a los propios libros u otros medios donde será anotada y referida toda la documentación de entrada y/o salida que tiene lugar.

La finalidad básica del registro en términos generales es el control de todos los documentos que entran y/o salgan en los diferentes órganos de la entidad.

#### Clases de registros:

- **Registro General:** ejerce funciones de recepción y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones para uno o varios órganos administrativos. Todo órgano administrativo tendrá asignada una única oficina de registro general, sin perjuicio de que ésta tenga tal carácter para varios órganos administrativos. Puede ser de dos tipos:

- **Registro general de entrada:** se hará el correspondiente asiento de todo escrito que se reciba, y se pueden utilizar dos procedimientos:

- De registro único:** un libro para los diferentes departamentos de un mismo órgano.

- De registro múltiple:** un libro por cada departamento de la misma entidad que reciba correspondencia.

- **Registro general de salida:** se anotará la salida de los escritos y comunicaciones oficiales dirigidas a otros órganos o a particulares. Pueden utilizarse procedimiento de registro único o múltiple.

- **Registro Auxiliar:** los órganos administrativos podrán crear en las unidades administrativas correspondientes de su propia organización otros registros con el fin de facilitar la presentación de escritos y comunicaciones. Dichos registros serán auxiliares del registro general, al que comunicarán toda anotación que efectúen. Tienen la consideración de oficinas de registro auxiliares aquellas que, ejerciendo idénticas funciones y para los mismos órganos administrativos que la oficina de registro general, se encuentran situadas en dependencias diferentes de aquélla. De cada oficina de registro general podrán depender varias oficinas de registro auxiliares. Las oficinas de registro auxiliares tienen que remitir una copia de la totalidad de los asientos que practiquen a su oficina de registro general y esta última será la

## **TEMA 23.- ARCHIVOS: CLASES DE ARCHIVOS, ESPECIAL REFERENCIA AL ARCHIVO DE GESTIÓN. CRITERIOS DE ORDENACIÓN DE ARCHIVO. EL ARCHIVO DE LOS DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS. EL DERECHO DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS: SUS LIMITACIONES Y FORMAS DE ACCESO.**

### **1.- ARCHIVOS ADMINISTRATIVOS**

#### **1.1.- CONCEPTO**

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.

Según el Consejo Internacional de Archivos (ICA/CIA), la palabra «archivo» tiene tres acepciones:

- 1ª.- Conjunto de documentos sean cuales sean su fecha, su forma y su soporte material, producidos o recibidos por toda persona física o moral, y por todo servicios u organismo público o privado, en el ejercicio de su actividad, y son, ya conservados por sus creadores o por sus sucesores para sus propia necesidades, ya transmitidos a la institución de archivos competente en razón de su valor archivístico.
- 2ª.- Institución responsable de la acogida, tratamiento, inventariado, conservación y servicio de los documentos.
- 3ª.- Edificio o parte de edificio donde los documentos son conservados y servidos.

Es decir, «archivo» es una palabra polisémica que se refiere tanto a:

- El fondo documental, como conjunto de documentos producidos o recibidos por una persona física o jurídica en el ejercicio de sus actividades.
- La institución o servicio responsable de la custodia y tratamiento archivístico del fondo.
- El edificio o local donde se custodia dicho fondo.

La Ley 16/1985, del Patrimonio Histórico Español los define en su art. 59.1 como *“conjuntos orgánicos de documentos, o la reunión de varios de ellos, reunidos por las personas jurídicas, públicas o privadas, en el ejercicio de sus actividades, al servicio de su utilización para la investigación, la cultura, la información y la gestión administrativa. Asimismo, se entienden por archivos las instituciones culturales donde se reúnen, conservan, ordenan y difunden para los fines anteriormente mencionados dichos conjuntos orgánicos”*.

Una definición completa de «archivo» sería la de *“uno o más conjuntos de documentos, sea cual sea su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada en el transcurso de su gestión, conservados, respetando aquel orden, para servir como testimonio e información para la persona o institución que lo produce, para los ciudadanos o para servir de fuentes de historia”*.

## **TEMA 24.- LOS SISTEMAS OFIMÁTICOS. PROCESADORES DE TEXTO: OPEN WRITER, CONCEPTO, FUNCIONALIDADES PRINCIPALES, PLANTILLAS, COMBINACIÓN DE CORRESPONDENCIA. BASES DE DATOS: OPEN OFFICE BASE, CONCEPTO, FUNCIONALIDADES, TABLAS, FORMULARIOS, CONSULTAS, INFORMES, RELACIONES. HOJAS DE CÁLCULO: OPEN OFFICE CALC., CONCEPTO, FUNCIONALIDADES, TABLAS DINÁMICAS, FUNCIONES, GRÁFICOS. PRESENTACIONES: CONCEPTO Y FUNCIONALIDADES PRINCIPALES. INTERNET, INTRANET Y CORREO ELECTRÓNICO: CONCEPTOS BÁSICOS, NAVEGADORES. BÚSQUEDAS DE INFORMACIÓN.**

### **1.- OFIMÁTICA**

#### **1.1.- INTRODUCCIÓN**

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 de reunir los siguientes requisitos:

## TEMA 25.- CONCEPTOS INFORMÁTICOS: EL ORDENADOR, DISPOSITIVOS CENTRALES Y PERIFÉRICOS. EL MICROPROCESADOR. SOPORTES INFORMÁTICOS. LOS SISTEMAS OPERATIVOS MÁS FRECUENTES. SUS ELEMENTOS COMUNES. COMANDOS BÁSICOS. ADMINISTRADOR DE ARCHIVOS. ADMINISTRADOR DE IMPRESIÓN. IMPRESORAS.

### 1.- NOCIONES DE INFORMÁTICA

Un ordenador es una máquina electrónica que sirve para procesar información digital. La información digital es aquella que puede expresarse en términos de 0 y 1, es decir, en el sistema binario de numeración. Si partimos de una información analógica, como una fotografía en papel, es necesario digitalizarla previamente antes de introducirla en el ordenador; en este caso mediante un escáner.

#### 1.1.- ESQUEMA BÁSICO DE FUNCIONAMIENTO

El funcionamiento básico de un ordenador puede expresarse mediante el siguiente esquema:

1.- Debemos suministrar unos **datos de entrada** al ordenador. Estos datos deben estar en formato digital y podemos suministrárselos de varias formas:

- Desde dispositivos de entrada, como el ratón, el teclado, o un escáner.
- Desde unidades de almacenamiento de datos, como un disco duro, un *pen-drive*, una unidad óptica (CD-ROM o DVD), una memoria *flash*, etc.
- A través de una conexión de red, como una red local o Internet.

2.- El ordenador **procesa** dichos datos de entrada de acuerdo con las **instrucciones** del **programa** que se esté ejecutando en ese momento. El procesamiento de datos puede consistir en realizar cálculos con ellos, o en transferirlos de un lugar a otro. Esta labor la realiza, fundamentalmente, el **microprocesador**, que actúa como Unidad Central de Procesamiento (**CPU**). Pero también intervienen:

- La **memoria RAM**, almacenando temporalmente los datos y las instrucciones.
- La **tarjeta gráfica**, que incluye su propio procesador y su propia memoria RAM.
- El **chipset**, que controla el flujo de datos entre el microprocesador, la tarjeta gráfica y el resto de los dispositivos (monitor, disco duro, etc).

3.- Como consecuencia del procesamiento de los datos por parte del ordenador, éste obtiene un resultado, que llamamos **datos de salida**. Estos datos pueden mostrarse en la pantalla del monitor, enviarse a una impresora, almacenarse en el disco duro, etc.

## TEMA 26.- LA COMUNICACIÓN HUMANA. EL LENGUAJE COMO MEDIO DE COMUNICACIÓN. DIFERENCIA ENTRE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN. TIPOS DE COMUNICACIÓN. ATENCIÓN AL PÚBLICO: ACOGIDA E INFORMACIÓN AL USUARIO. USO NO SEXISTA DEL LENGUAJE ADMINISTRATIVO.

### 1.- LA COMUNICACIÓN HUMANA

#### 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 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.- ELEMENTOS

Los elementos que intervienen en un proceso de comunicación son:

- Emisor.- Sujeto que produce el acto de comunicación.
- Referente.- La realidad extralingüística a la que alude el mensaje comunicativo.

