



TEMARIO
AUXILIARES ADMINISTRATIVOS
Junta de Castilla y León
Bloque II

Ed. 2022



TEMARIO
Bloque II.- Competencias
AUXILIARES ADMINISTRATIVOS
JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN
Ed. 2022

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

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

TEMARIO

Bloque II.- Competencias

Tema 18.- Los derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas. La atención al público: asistencia en el uso de medios electrónicos a los interesados e información a los ciudadanos y usuarios. Atención a personas con discapacidad.

Tema 19.- Las oficinas de asistencia en materia de registros de la Administración de la Comunidad de Castilla y León: el Decreto 13/2021, de 20 de mayo que las regula. Organización y funcionamiento. Funciones.

Tema 20.- La administración electrónica en las funciones de información y atención al ciudadano. El Servicio de Atención al Ciudadano 012. El portal web de la Junta de Castilla y León.

Tema 21.- Transparencia administrativa: la publicidad activa y el derecho de acceso a la información pública en Castilla y León. La protección de datos personales en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y el Consejo, de 27 de abril de 2016: principios y derechos de los interesados y obligaciones de los empleados públicos. El Decreto 22/2021, de 30 de septiembre, por el que se aprueba la política de seguridad de la información y protección de datos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León: uso de medios digitales y obligaciones del personal.

Tema 22. - El concepto de documento. El documento administrativo: concepto y tipos. El documento de apoyo informativo. El expediente: formación y criterios de ordenación. El Archivo de documentos: concepto y clases de archivos. El acceso a los documentos administrativos. Sus limitaciones y formas de acceso.

Tema 23.- Informática básica. Principales componentes de un ordenador. Sistemas operativos: especial referencia a Windows 10. El explorador de Windows 10. Gestión de carpetas y archivos. Nociones básicas de seguridad informática.

Tema 24.- Sistemas ofimáticos. Procesadores de textos: Word 2013. Hojas de cálculo: Excel 2013.

Tema 25.- Correo electrónico: conceptos elementales y funcionamiento. La red Internet: Conceptos elementales y servicios.

Tema 26.- La Ley de Prevención de Riesgos Laborales. Riesgos y medidas preventivas asociadas al puesto de trabajo a desempeñar.

TEMA 18.- LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS EN SUS RELACIONES CON LAS AA.PP. LA ATENCIÓN AL PÚBLICO: ASISTENCIA EN EL USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS A LOS INTERESADOS E INFORMACIÓN A LOS CIUDADANOS Y USUARIOS. ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

1.- DERECHOS DE LOS CIUDADANOS EN EL ÁMBITO DE LA ADMINISTRACIÓN

1.1.- REGULACIÓN GENERAL

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, regula los siguientes derechos:

- Derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas.- Quienes tienen capacidad de obrar ante las AA.PP., 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 el la Ley 39/2015 referidos a los interesados en el procedimiento administrativo.

TEMA 19.- LAS OFICINAS DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTROS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN: EL DECRETO 13/2021. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO. FUNCIONES.

INTRODUCCIÓN

Mediante el Decreto 13/2021, de 20 de mayo (BOCYL de 24 de mayo de 2021), se regulan las oficinas de asistencia en materia de registros de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, con el siguiente contenido:

- TÍTULO PRELIMINAR.- DISPOSICIONES GENERALES
- TÍTULO I.- OFICINAS DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTROS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN

CAPÍTULO I.- ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

CAPÍTULO II.- FUNCIONES

SECCIÓN 1.ª INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA

SECCIÓN 2.ª REGISTRO ADMINISTRATIVO

SECCIÓN 3.ª APODERAMIENTOS REALIZADOS EN COMPARECENCIA PERSONAL

SECCIÓN 4.ª ASISTENCIA EN EL USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS

- TÍTULO II.- CALIDAD, TRANSPARENCIA, CAPACITACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LA ASISTENCIA PRESENCIAL A LA CIUDADANÍA

CAPÍTULO I.- CALIDAD, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y TRANSPARENCIA DE LAS OFICINAS DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTROS

CAPÍTULO II.- FORMACIÓN Y PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL QUE PRESTA SUS SERVICIOS EN OFICINAS DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTROS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN.

Disposiciones adicionales (5)

Disposición derogatoria (1)

Disposiciones finales (2)

TEMA 20.- LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN LAS FUNCIONES DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO. EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 012. EL PORTAL WEB DE LA JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN.

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.

Se utilizarán los medios de difusión que en cada circunstancia resulten adecuados, potenciando aquellos que permitan la información a distancia, ya se trate de publicaciones, sistemas telefónicos o cualquier otra forma de comunicación que los avances tecnológicos permitan.

TEMA 21.- TRANSPARENCIA ADMINISTRATIVA: LA PUBLICIDAD ACTIVA Y EL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA EN CASTILLA Y LEÓN. LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN EL REGLAMENTO GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS (UE): PRINCIPIOS Y DERECHOS DE LOS INTERESADOS Y OBLIGACIONES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS. EL DECRETO 22/2021, POR EL QUE SE APRUEBA LA POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN: USO DE MEDIOS DIGITALES Y OBLIGACIONES DEL PERSONAL.

1.- LA TRANSPARENCIA ADMINISTRATIVA

1.1.- INTRODUCCIÓN

Definición.- La transparencia gubernamental consiste en que la información sobre las actividades de los organismos públicos sea creada y esté a disposición del público, con excepciones limitadas, de manera oportuna y en formatos de datos abiertos sin límites para la reutilización. Esto incluye la divulgación de información en respuesta a las solicitudes de la ciudadanía y de manera proactiva, a iniciativa propia de las entidades públicas. Además de que la información clave acerca de los entes privados esté disponible ya sea directamente o a través de organismos públicos.

Hablar de transparencia no sólo se refiere a establecer una barrera contra la corrupción y los abusos de poder, cosa que sin duda consiguen en buena medida los proyectos de apertura de datos, sino básicamente de un derecho de todo ciudadano a recibir información sobre lo que hacen los gobiernos con el dinero de sus impuestos.

Orígenes de la idea de transparencia pública.- A pesar de que los orígenes más remotos del concepto de transparencia pública datan del siglo XVIII en Suecia, la acepción actual de transparencia y acceso a la información pública debe buscarse en Estados Unidos, concretamente en la Ley de Libertad de Información (FOIA, por sus siglas en inglés). Esta Ley se promulgó en 1966 y estipula que cualquier persona tiene derecho a solicitar acceso a los registros y a la información de las agencias federales, siempre que tales registros no estén protegidos por una exención o exclusión de la FOIA. Una ley que obliga, por ejemplo, a archivar todas las comunicaciones que se realicen en la administración para su posterior consulta a petición de cualquier ciudadano, incluidos los correos electrónicos. Una ley que de momento no obliga a archivar las comunicaciones oficiales realizadas a través de Twitter o Facebook, pero que se espera que en cualquier momento haya alguna sentencia favorable a este punto.

Fue Barack Obama, primero durante su campaña electoral y posteriormente en sus primeros meses como presidente de Estados Unidos, quien se dio cuenta de las posibilidades políticas de esa transparencia enunciada en la FOIA y comenzó a construir alrededor de la misma todo un discurso que sin duda le ayudó a conectar con el ciudadano medio de Estados Unidos.

TEMA 22. - EL CONCEPTO DE DOCUMENTO. EL DOCUMENTO ADMINISTRATIVO: CONCEPTO Y TIPOS. EL DOCUMENTO DE APOYO INFORMATIVO. EL EXPEDIENTE: FORMACIÓN Y CRITERIOS DE ORDENACIÓN. EL ARCHIVO DE DOCUMENTOS: CONCEPTO Y CLASES DE ARCHIVOS. EL ACCESO A LOS DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS. SUS LIMITACIONES Y FORMAS DE ACCESO.

1.- DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

1.1.- DEFINICIONES Y CONCEPTOS GENERALES

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.

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.

TEMA 23.- INFORMÁTICA BÁSICA. PRINCIPALES COMPONENTES DE UN ORDENADOR. SISTEMAS OPERATIVOS: ESPECIAL REFERENCIA A WINDOWS 10. EL EXPLORADOR DE WINDOWS 10. GESTIÓN DE CARPETAS Y ARCHIVOS. NOCIONES BÁSICAS DE SEGURIDAD INFORMÁTICA.

1.- CONCEPTOS BÁSICOS SOBRE 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 24.- SISTEMAS OFIMÁTICOS. PROCESADORES DE TEXTOS: WORD 2013. HOJAS DE CÁLCULO: EXCEL 2013.

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:

- 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.

TEMA 25.- CORREO ELECTRÓNICO: CONCEPTOS ELEMENTALES Y FUNCIONAMIENTO. LA RED INTERNET: CONCEPTOS ELEMENTALES Y SERVICIOS.

1.- CORREO ELECTRÓNICO

1.1.- CONCEPTO

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

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

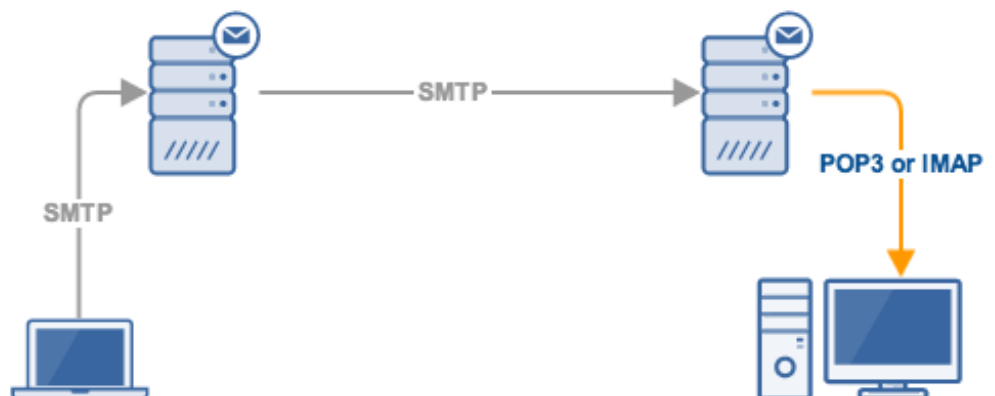
1.2.- LAS DIRECCIONES EMAIL

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

1.3.- TIPOS DE ACCESO

• CORREO POP

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



TEMA 26.- LA LEY DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES. RIESGOS Y MEDIDAS PREVENTIVAS ASOCIADAS AL PUESTO DE TRABAJO A DESEMPEÑAR.

1.- LA LEY DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

1.1.- INTRODUCCIÓN

El artículo 40.2 de la Constitución Española encomienda a los poderes públicos, como uno de los principios rectores de la política social y económica, velar por la seguridad e higiene en el trabajo. Este mandato constitucional conlleva la necesidad de desarrollar una política de protección de la salud de los trabajadores mediante la prevención de los riesgos derivados de su trabajo y encuentra en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales su pilar fundamental. En la misma se configura el marco general en el que habrán de desarrollarse las distintas acciones preventivas, en coherencia con las decisiones de la Unión Europea que ha expresado su ambición de mejorar progresivamente las condiciones de trabajo y de conseguir este objetivo de progreso con una armonización paulatina de esas condiciones en los diferentes países europeos.

De la presencia de España en la Unión Europea se deriva, por consiguiente, la necesidad de armonizar nuestra política con la naciente política comunitaria en esta materia, preocupada, cada vez en mayor medida, por el estudio y tratamiento de la prevención de los riesgos derivados del trabajo. Buena prueba de ello fue la modificación del Tratado constitutivo de la Comunidad Económica Europea por la llamada Acta Única, a tenor de cuyo artículo 118 A) los Estados miembros vienen, desde su entrada en vigor, promoviendo la mejora del medio de trabajo para conseguir el objetivo antes citado de armonización en el progreso de las condiciones de seguridad y salud de los trabajadores. Este objetivo se ha visto reforzado en el Tratado de la Unión Europea mediante el procedimiento que en el mismo se contempla para la adopción, a través de Directivas, de disposiciones mínimas que habrán de aplicarse progresivamente.

Consecuencia de todo ello ha sido la creación de un acervo jurídico europeo sobre protección de la salud de los trabajadores en el trabajo. De las Directivas que lo configuran, la más significativa es, sin duda, la 89/391/CEE, relativa a la aplicación de las medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud de los trabajadores en el trabajo, que contiene el marco jurídico general en el que opera la política de prevención comunitaria.

La Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (en adelante LPRL) transpone al Derecho español la citada Directiva, al tiempo que incorpora al que será nuestro cuerpo básico en esta materia disposiciones de otras Directivas cuya materia exige o aconseja la transposición en una norma de rango legal, como son las Directivas 92/85/CEE, 94/33/CEE y 91/383/CEE, relativas a la protección de la maternidad y de los jóvenes y al tratamiento de las relaciones de trabajo temporales, de duración determinada y en empresas de trabajo temporal. Así pues, el mandato constitucional contenido en el artículo 40.2 de nuestra ley de leyes y la comunidad jurídica establecida por la Unión Europea en esta materia configuran el soporte básico en que se asienta la LPRL. Junto a ello, los compromisos contraídos con la Organización Internacional del Trabajo a partir de la ratificación del Convenio 155, sobre seguridad y salud de los trabajadores y medio ambiente de trabajo, enriquecen el contenido del texto legal al incorporar sus prescripciones y darles el rango legal adecuado dentro de nuestro sistema jurídico.