

GUÍA DIDÁCTICA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA ARCHIVOS Y REGISTROS

LEGISLACIÓN

Presentación

El sistema de preparación de oposiciones e-learning más completo, clases magistrales, actualizaciones constantes, resolución de dudas por expertos... a tu ritmo, cuándo quieras y cómo quieras y todo ello con un único objetivo: el aprobado.

Descripción

Durante el curso se trabajarán los siguientes temas:

Atención al público: acogida e información al ciudadano, atención de personas con discapacidad, etc.

Servicios de información administrativa: información general y particular al administrado, funciones de información y atención a la ciudadanía, quejas y sugerencias, peticiones...

Documento: definición, características, clasificación, valor y edad. Documentos administrativos.

Archivos: concepto, funciones, clases y organización.

Registro: concepto y clasificación. Registros administrativos.

Características



Modalidad

E-learning.



Duración

30h.

Contacto

INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA ARCHIVOS Y REGISTROS

Objetivos

- Conocer la base legislativa en la que nos fundamentamos al hablar de atención al público.
- Diferenciar los dos tipos de clientes que podemos diferenciar dentro de la administración.
- Distinguir la comunicación externa e interna.
- Describir las etapas en la atención al usuario.
- Recordar los elementos que percibe globalmente el ciudadano-cliente de la administración.
- Enumerar consejos para causar buena impresión.
- Saber cómo se hace una escucha activa y una escucha física.
- Comprender la importancia de la comunicación no verbal.
- Memorizar unos conceptos básicos relacionados con la comunicación.
- Saber que regula el RD 366/2007 y cuál es su objeto y ámbito de aplicación y cómo actúa la Administración General del Estado con relación a esto.
- Recordar que tres tipos de medidas se toman en el RD 366/2007.
- Saber las medidas de accesibilidad en las oficinas según el RD 366/2007.
- Responder a las condiciones de accesibilidad en impresos y documentos establecidas en el RD 366/2007.
- Tener en cuenta que se preparará al personal para la prestación del servicio, de conformidad con el RD 366/2007.
- Definir el concepto de información administrativa.
- Diferenciar la información general de la particular.
Saber en qué consiste las funciones de información administrativa.
- Describir el organigrama de la información administrativa.
- Recordar cómo se tramitan la sugerencias y quejas.
- Comprender cómo se ejerce el derecho de petición.
- Definir el concepto de documento desde el punto de vista legal.
- Saber de qué se ocupa la tradición documental.
- Identificar qué documentos forman parte del patrimonio documental español.
- Clasificar los documentos desde distintos puntos de vista.
- Describir los distintos tipos de documentos oficiales.
- Diferenciar los distintos tipos de documentos administrativos.
- Mencionar los valores y la edad de los documentos.
- Desglosar conceptos básicos relacionados con la documentación.
- Definir el concepto de archivo desde el punto de vista legal.
- Saber cuáles son las funciones que desempeñan los archivos.
- Identificar las distintas clases de archivos, con especial referencia a los archivos administrativos españoles.
- Describir cómo se organizan los archivos.
- Diferenciar las dos operaciones relacionadas con la organización.
- Desglosar los tipos de clasificación y ordenación.
- Definir el concepto de registro.
- Diferenciar los distintos tipos de registros.
- Especificar la finalidad y funciones de los registros administrativos.
- Distinguir los distintos tipos de recibos.
- Explicar en qué consiste un registro electrónico.

INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA ARCHIVOS Y REGISTROS

Programa

30 horas	INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA ARCHIVOS Y REGISTROS
30 horas	<p>Unidad I Atención al Público: Acogida e Información al Ciudadano. Atención de Personas con discapacidad.</p> <p>1 Atención al público. Acogida e información al ciudadano</p> <p>1.1 Introducción: la información como derecho. Base legislativa</p> <p>1.2 El ciudadano como usuario de la administración</p> <p>1.3 Etapas en la atención ciudadano-usuario</p> <p>1.4 Técnicas para causar buena impresión</p> <p>2 La comunicación eficaz. Objetivos de la comunicación</p> <p>2.1 La escucha activa</p> <p>2.2 La escucha física</p> <p>2.3 La comunicación no verbal</p> <p>2.4 Fallos en la comunicación</p> <p>3 Atención de personas con discapacidad"</p> <p>Unidad II Los servicios de Información Administrativa. Información General y Particular al Administrado. Funciones de Información y Atención a la ciudadanía. Quejas y Sugerencias. Peticiones.</p> <p>1 Información y atención al ciudadano</p> <p>1.1 Información administrativa: definición y tipos</p> <p>1.2 Información general</p> <p>1.3 Información particular</p> <p>1.4 Funciones de información administrativa</p> <p>2 Servicios de información administrativa</p> <p>3 El programa de quejas y sugerencias</p> <p>4 Peticiones</p> <p>Unidad III Documento. Definición, características, clasificación, valor y edad. Los documentos administrativos.</p> <p>1 Concepto de documento</p> <p>2 La tradición documental</p> <p>3 El patrimonio documental</p> <p>4 Clasificación" de los documentos</p> <p>5 Valor del documento</p> <p>6 Edades del documento</p> <p>7 Características del documento de archivo</p> <p>8 Documentos oficiales. Definición y clasificación</p> <p>9 Documentos administrativos: concepto, características, funciones y clasificación</p> <p>10 Derecho de acceso a archivos y registros</p> <p>Unidad IV Archivos. Concepto, funciones, clases y organización.</p> <p>1 Concepto del archivo</p> <p>2 Función del archivo</p> <p>3 Clases de archivos</p> <p>4 Organización de los archivos"</p> <p>Unidad V Registros. Concepto y clasificación. Registros Administrativos.</p> <p>1 Concepto de registro</p> <p>2 Tipos de registro</p> <p>3 Los registros administrativos</p>