

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

Clictic, S.L. (España)
Rúa da Coruña, 33

36208 Vigo
Pontevedra

contenidos@repositorioclictic.com
<https://catalogo.repositorioclictic.com>

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.</p> <ol style="list-style-type: none">1 Atención al público. Acogida e información al ciudadano2 La comunicación eficaz. Objetivos de la comunicación3 Atención de personas con discapacidad <p>Unidad II Los servicios de información administrativa</p> <ol style="list-style-type: none">1 Información y atención al ciudadano2 Servicios de información y atención al ciudadano3 El programa de quejas y sugerencias4 Peticiones <p>Unidad III Documento. Definición, características, clasificación, valor y edad. Los documentos administrativos.</p> <ol style="list-style-type: none">1 Concepto de documento2 Tradición documental3 Patrimonio documental4 Clasificación de Documentos5 Documentos Oficiales6 Documentos Administrativos <p>Unidad IV Archivos. Concepto, funciones, clases y organización</p> <ol style="list-style-type: none">1 Concepto de archivo2 Funciones del Archivo3 Clases de Archivos4 Organización de los Archivos <p>Unidad V Registro. Concepto y clasificación. Registros Administrativos</p> <ol style="list-style-type: none">1 Registros2 Documentos públicos administrativos, validez y eficacia de las copias realizadas por las AA.PP.3 Términos y plazos