

# 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><b>Unidad I</b> Atención al público. Acogida e Información al Ciudadano.</p> <ul style="list-style-type: none"><li><b>1</b> Atención al público. Acogida e información al ciudadano</li><li><b>2</b> La comunicación eficaz. Objetivos de la comunicación</li><li><b>3</b> Atención de personas con discapacidad</li></ul> <p><b>Unidad II</b> Los servicios de información administrativa</p> <ul style="list-style-type: none"><li><b>1</b> Información y atención al ciudadano</li><li><b>2</b> Servicios de información y atención al ciudadano</li><li><b>3</b> El programa de quejas y sugerencias</li><li><b>4</b> Peticiones</li></ul> <p><b>Unidad III</b> Documento. Definición, características, clasificación, valor y edad. Los documentos administrativos.</p> <ul style="list-style-type: none"><li><b>1</b> Concepto de documento</li><li><b>2</b> Tradición documental</li><li><b>3</b> Patrimonio documental</li><li><b>4</b> Clasificación de Documentos</li><li><b>5</b> Documentos Oficiales</li><li><b>6</b> Documentos Administrativos</li></ul> <p><b>Unidad IV</b> Archivos. Concepto, funciones, clases y organización</p> <ul style="list-style-type: none"><li><b>1</b> Concepto de archivo</li><li><b>2</b> Funciones del Archivo</li><li><b>3</b> Clases de Archivos</li><li><b>4</b> Organización de los Archivos</li></ul> <p><b>Unidad V</b> Registro. Concepto y clasificación. Registros Administrativos</p> <ul style="list-style-type: none"><li><b>1</b> Registros</li><li><b>2</b> Documentos públicos administrativos, validez y eficacia de las copias realizadas por las AA,PP.</li><li><b>3</b> Términos y plazos</li></ul>