

ANEXO II

Programa

Tema 1.- La atención al público. Acogida e información a los ciudadanos y usuarios. Atención de personas con discapacidad.

Tema 2.- Los servicios de información y atención al ciudadano de la Administración de la Comunidad de Castilla y León. La información administrativa: general y particular. La calidad en la prestación de estos servicios. Iniciativas, reclamaciones y quejas. El registro de documentos: funciones. Conceptos de presentación, recepción, entrada y salida de documentos.

Tema 3.- 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 4.- Transparencia administrativa: legislación básica estatal y legislación de Castilla y León. La protección de datos: régimen de los ficheros de titularidad pública.

Tema 5.- El concepto de documento. Análisis documental: documentos oficiales. Formación del expediente. Documentación de apoyo informativo. El archivo de los documentos administrativos. Clases de archivos y criterios de ordenación. El acceso a los documentos administrativos: sus limitaciones y formas de acceso.

Tema 6.- Informática básica. Principales componentes de un ordenador. Sistemas operativos: especial referencia a Windows. El explorador de Windows. Gestión de carpetas y archivos. Nociones básicas de seguridad informática.

Tema 7.- Sistemas ofimáticos. Procesadores de textos: Word. Hojas de cálculo: Excel. Bases de datos: Access. Funciones y utilidades.

Tema 8.- Correo electrónico: conceptos elementales y funcionamiento. La red Internet: Conceptos elementales y servicios.

Tema 9.- La Ley de Prevención de Riesgos Laborales. Riesgos y medidas preventivas asociadas al puesto de trabajo a desempeñar.