

Auxiliar Administrativo

Cuerpo General de la
Administración del Estado

Temario
Volumen III

Platero
EDITORIAL

TEMA MUESTRA PLATERO EDITORIAL

AUTORES

Candelaria Del Pino Padrón
Doctora en Derecho

Hortensia Rodríguez Morales
Funcionaria de la Administración del Estado
Doctora en Derecho

José Alemán Naranjo
Experto en ingeniería de software

© Platero Editorial S.L.

© Candelaria del Pino Padrón

© Hortensia Rodríguez Morales

© José Alemán Naranjo

Cardenal Lluch, 24 41005 Sevilla

Tlf. 955 28 74 91

email: Info@plateroeditorial.es

<http://www.plateroeditorial.es>

Edición: septiembre de 2019

ISBN: 978-84-120777-3-5

INFORMACIÓN GENERAL

TÍTULO

Auxiliar Administrativo. Cuerpo General De La Administración Del Estado. Temario Volumen 3

CONTENIDO

Este tercer volumen del Temario contiene los temas 1 al 12 del Bloque 2 “Actividad Administrativa y Ofimática” del Programa oficial, totalmente actualizados a fecha de edición, incluyendo últimas reformas legislativas, los nuevos temas incorporados en la última convocatoria y nueva redacción de los temas de ofimática adaptados a las últimas novedades tecnológicas.

OBJETIVOS

Proporcionar el desarrollo del temario (en tres volúmenes) del Programa Oficial fijado para las pruebas selectivas de acceso, por el sistema de Turno Libre, al Cuerpo General Auxiliar de la Administración del Estado **establecido en la convocatoria publicada en el BOE núm. 144, del 17 de junio de 2019.**

PERFIL DESTINATARIO

- Opositores a la categoría de Auxiliar Administrativo
- Preparadores y Centros de Formación

RECURSOS DIDÁCTICOS

Para favorecer la asimilación de conocimientos, los temas se han redactado con las siguientes notas características comunes:

- **Referencias legislativas al inicio de cada tema, cuya finalidad es poner en conocimiento del opositor las fuentes legales que sustentan la materia analizada.**
- **Esquemas y gráficos explicativos de los contenidos, llamadas de atención, citas legales, vocabulario específico.**
- **Incorporados en los epígrafes el opositor encontrará preguntas que aparecieron en exámenes oficiales anteriores.**

Sección “TE INTERESA RECORDAR” donde el opositor encontrará en forma abreviada la materia imprescindible a dominar para el examen.

PRESENTACIÓN

Este manual constituye un empeño personal y profesional de un grupo de técnicos del Derecho y de la docencia. La principal finalidad de este temario es la búsqueda de un sistema de estudio que permita al opositor/a enfrentarse al proceso selectivo con la mejor preparación posible.

De este manual hay que resaltar la estructura de cada tema así como la simplicidad del texto, lo que colabora enormemente a una comprensión completa y exhaustiva de la materia. Por otro lado, las diversas fórmulas de estudio existentes exigen que el manual a utilizar permita al opositor/a recordar y relacionar conceptos, conocer la normativa aplicable y manejar la sistemática del examen con la suficiente soltura. En este sentido, el sistema plasmado en este manual es el de referenciar inicialmente la normativa actualizada, desarrollarla y estudiarla, así como conocer su estructura y contenido, exaltando las cuestiones de mayor importancia o relevancia, de modo que el/la opositor/a pueda ir memorizando y adquiriendo conocimientos ágil y fácilmente.

El sistema de estudio a utilizar por cada opositor/a dependerá de la facilidad de comprensión y memoria que posea, pero también de la confianza que el temario le ofrece en su contenido. Es por ello que la extensión de este manual permite adquirir los conocimientos necesarios para aprobar con éxito la parte teórica de la oposición, con la confianza de su plenitud y actualización.

Si a un buen material como el que tienes en tus manos, añadimos disciplina, esfuerzo y constancia la superación de esta prueba selectiva puede ser una realidad.

¡Animo y adelante!

El equipo de autores

ÍNDICE

ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA

Tema 1: Atención al público: acogida e información al ciudadano. Atención de personas con discapacidad.	13
Tema 2: Los servicios de información administrativa. Información general y particular al ciudadano. Iniciativas. Reclamaciones. Quejas. Peticiones.	63
Tema 3: Concepto de documento, registro y archivo. Funciones del registro y del archivo. Clases de archivo y criterios de ordenación.	83
Tema 4: Administración electrónica y servicios al ciudadano. La información administrativa. Análisis de principales páginas web de carácter público. Servicios telemáticos. Oficinas integradas de atención al ciudadano. Ventanilla única empresarial. El Punto de Acceso General de la Administración General del Estado.	135

OFIMÁTICA

Tema 5: Informática básica: conceptos fundamentales sobre el hardware y el software. Sistemas de almacenamiento de datos. Sistemas operativos. Nociones básicas de seguridad informática.	235
Tema 6: Introducción al sistema operativo: el entorno Windows. Fundamentos. Trabajo en el entorno gráfico de Windows: ventanas, iconos, menús contextuales, cuadros de diálogo. El escritorio y sus elementos. El menú Inicio. Cortana.	271
Tema 7: El explorador de Windows. Gestión de carpetas y archivos. Operaciones de búsqueda. Herramientas «Este equipo» y «Acceso rápido». Accesorios. Herramientas del sistema.	293
Tema 8: Procesadores de texto: Word. Principales funciones y utilidades. Creación y estructuración del documento. Gestión, grabación, recuperación e impresión de ficheros. Personalización del entorno de trabajo.	319

Tema 9: Hojas de cálculo: Excel. Principales funciones y utilidades. Libros, hojas y celdas. Configuración. Introducción y edición de datos. Fórmulas y funciones. Gráficos. Gestión de datos. Personalización del entorno de trabajo.	347
Tema 10: Bases de datos: Access. Principales funciones y utilidades. Tablas. Consultas. Formularios. Informes. Relaciones. Importación, vinculación y exportación de datos.	389
Tema 11: Correo electrónico: conceptos elementales y funcionamiento. El entorno de trabajo. Enviar, recibir, responder y reenviar mensajes. Creación de mensajes. Reglas de mensaje. Libreta de direcciones.	427
Tema 12: La Red Internet: origen, evolución y estado actual. Conceptos elementales sobre protocolos y servicios en Internet. Funcionalidades básicas de los navegadores web.	441

TEMA MUESTRA PLATERO EDITORIAL

BLOQUE 2

ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA

TEMA MUESTRA PLATERO EDITORIAL



TEMA 6

Introducción al sistema operativo: el entorno Windows. Fundamentos

Trabajo en el entorno gráfico de Windows: ventanas, iconos, menús contextuales, cuadros de diálogo

El escritorio y sus elementos

El menú inicio

Cortana

TEMA MUESTRA PLATERO EDITORIAL

6.1 INTRODUCCIÓN AL SISTEMA OPERATIVO: EL ENTORNO WINDOWS. FUNDAMENTOS

6.1.1 INTRODUCCIÓN

El sistema operativo es el software fundamental del ordenador: entre otras funciones se encarga de la gestión del hardware, mantiene la interfaz principal con la que interactúa el usuario y sirve de ecosistema para que se puedan ejecutar el resto de programas.

En este capítulo describiremos el entorno del sistema operativo de ordenadores de escritorio más conocido, Microsoft Windows, y concretamente nos referiremos a la versión Windows 10.

Hay que precisar que lo que llamamos genéricamente “Windows 10” o “Windows” no es en realidad solamente un sistema operativo (en el tema anterior se describe qué es el software de sistema y qué es un sistema operativo). El Windows actual incluye el sistema en sí y además una serie de herramientas y aplicaciones complementarias que se han añadido al paquete porque son de uso básico y tan común que resulta cómodo y práctico para el usuario, además de añadir características que hacen más atractivo comercialmente al producto Windows. Algunos ejemplos serían el bloc de notas, el visor de imágenes, el reproductor multimedia o algún navegador de Internet que ya viene también instalado.

6.1.2 CARACTERÍSTICAS FUNDAMENTALES DE WINDOWS 10

Windows es un sistema multiusuario, con implementación de **seguridad**, soporte para **multitarea**, con **interfaz gráfica integrada** y con **funcionalidad de red**. Veamos qué significa esto.

- **Sistema multiusuario.** Aunque los llamemos “usuarios” el término técnicamente no tiene que referirse a personas individuales que usen el equipo, sino a distintos perfiles cada uno con su configuración personalizada: permisos, personalización gráfica, etc.

Windows puede almacenar varios “perfiles de usuario”. ¿Qué quiere decir esto? Cuando el sistema operativo arranca hay una parte del trabajo que siempre se hace igual (reconocer el hardware, cargar las funciones básicas, etc.); pero Windows permite que haya otra que pueda ser variable, se pueden guardar varias versiones y se carga una u otra según se lo requiramos. Esta parte variable principalmente guarda dos tipos de información: personalización de la interfaz (cómo queremos ver los elementos gráficos) y permisos (a qué cosas podremos acceder y a cuáles no).

Así que cuando encendemos el ordenador y se inicia Windows el sistema hace su trabajo básico de reconocer el hardware, cargar las funciones básicas y demás; pero aún no sabe otras cosas “secundarias” como de qué color debe mostrar las ventanas, cuál va a ser la imagen que tenga que colocar como fondo de escritorio o a qué carpetas o unidades de almacenamiento masivo (discos duros por ejemplo)

se podrá acceder. El sistema entonces mira si hay guardado uno o más perfiles de usuario: si hay solo uno podrá cargarlo directamente (es decir, leerá cómo debe hacer esta segunda parte de presentación y permisos) y entonces es cuando completará la carga en base a esos parámetros; y si hay más de uno presentará una pantalla con el último perfil de usuario que se utilizó existiendo la opción de cargar los otros que tenga almacenados. En cualquier caso, una vez el sistema sepa cuáles son los parámetros que tiene que leer, los verá y completará la carga en base a esos datos y no a los de otros perfiles que pueda haber también almacenados pero que no se hayan elegido.

- **Seguridad.** Windows 10 tiene implementados varios mecanismos para prevenir que nadie pueda acceder a información o recursos no autorizados, pero desde el punto de vista del usuario el más relevante es el uso de una contraseña para iniciar la sesión (es decir, cuando Windows va a cargar los parámetros específicos para ese perfil completando así la carga del sistema).
- **Multitarea.** Como es regla general en los principales sistemas operativos de escritorio modernos, Windows puede mantener abiertos distintos procesos a la vez y estar ejecutando simultáneamente varios programas. Como normalmente hay más procesos de software abiertos que procesadores de hardware (nos estamos refiriendo a la CPU, es decir al componente básico del ordenador que se encarga de procesar la información) lo que hace el sistema es repartir la cola de trabajo del procesador.

Por explicar esto con un ejemplo simplificado: imaginemos que el ordenador tiene un procesador (un componente de hardware que está haciendo los cálculos en la CPU) pero dos programas en ejecución en ese momento (por ejemplo estamos escribiendo en un procesador de textos mientras escuchamos música de fondo). En un sistema monotarea, es decir que solo puede hacer una cosa a la vez, esto sería imposible porque el sistema operativo primero completaría una cosa y después empezaría con la siguiente; pero Windows 10 puede ir dividiendo el tiempo que el procesador va a estar trabajando para cada programa en fracciones minúsculas: es decir, durante un momento avanzará un poco en el procesamiento del texto y al momento siguiente pasará a trabajar con la música, luego volverá al texto y procesará un poco más de información, luego a la música y avanzará otro poco, y así continuamente. Como el procesador trabaja a una velocidad tan rápida al usuario le parecerá que los dos programas se están ejecutando a la vez, aunque en realidad lo que estará pasando es que el sistema está repartiendo "a trozos" los recursos que tiene entre los dos para que las dos tareas vayan avanzando en paralelo en lugar de que el principio de una tenga que esperar al final de la otra.

- **Interfaz gráfica.** Aunque actualmente estemos acostumbrados a trabajar con las versiones modernas de Windows utilizando el entorno gráfico conocido (ventanas, iconos, ratón, etc.), en sus orígenes el sistema en sí se iniciaba en modo texto en el que el usuario solo podía comunicarse con el equipo escribiendo en el teclado, y después el usuario podía ejecutar el "programa Windows" que añadía la interfaz gráfica y el reconocimiento de la interacción mediante el ratón. Hoy día el

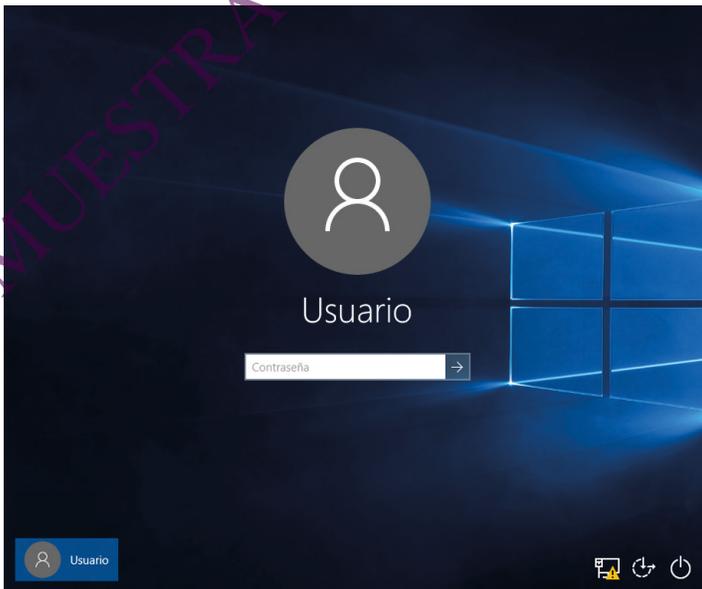
modo gráfico es el que se carga por defecto, aunque se pueden ejecutar órdenes en modo texto abriendo la "consola de comandos" que el usuario estándar no necesita conocer.

- **Red.** Igual que ocurre con el modo gráfico la capacidad integrada en el sistema para trabajar o conectarse en red es una innovación que inicialmente no existía. En la actualidad Windows 10 la trae y esta funcionalidad está activada por defecto, aunque en caso de que se dieran problemas existe un "modo de arranque a prueba de fallos" en el que se puede elegir que el sistema se cargue con o sin funciones de red.

6.1.3 EL ACCESO A WINDOWS 10

Como hemos mencionado antes el acceso a Windows se hace en dos partes con un paso intermedio entre ellas.

- Primero se cargan los elementos comunes: reconocimiento de hardware, software básico y drivers, etc.
- Entonces el sistema debe averiguar qué perfil de usuario debe cargar, y para eso se muestra una pantalla de acceso en la que además hay un control de seguridad por contraseña (si solo hay un usuario registrado y no se establece contraseña se puede desactivar esta pantalla, y los datos del único perfil se cargarán directamente).
- Y una vez conocido y autenticado el usuario se procede a la carga del resto del sistema con los parámetros específicos fijados para este (personalización de la interfaz gráfica, permisos o restricciones para este usuario si las hubiera, etc.).



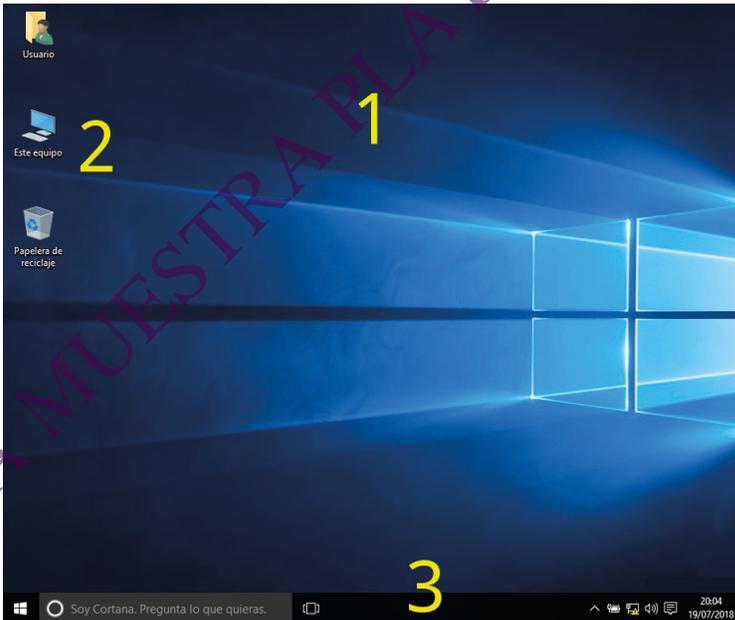
Pantalla de selección y autenticación de perfil de usuario

A medida que se van cargando los datos necesarios para ir ejecutando tareas estas se van realizando: cuando se conoce el fondo de escritorio que tiene este usuario entonces se muestra, una vez se sabe qué iconos están y dónde entonces se colocan, etc. El sistema no se ha cargado completamente pero esto crea el efecto visual para el humano de que ya "está dentro" aunque aún falten cosas por completar.

6.2. TRABAJO EN EL ENTORNO GRÁFICO DE WINDOWS: VENTANAS, ICONOS, MENÚS CONTEXTUALES, CUADROS DE DIÁLOGO.

6.2.1 EL ENTORNO WINDOWS

La presentación por defecto del ecosistema gráfico de Windows se basa en el llamado "escritorio", que es el espacio de trabajo inicial visible en pantalla y que se completa con otros elementos como son la barra de tareas y los iconos de los que hablaremos a continuación. Mencionaremos también otros elementos como son las ventanas, cuadros de diálogo o menús contextuales, mensajes y alertas, y subelementos como botones o menús.



Entorno por defecto de Windows 10

- 1) Área del escritorio.
- 2) Iconos del escritorio.

3) Barra de tareas.

Todos los elementos que vamos a describir están pensados para interactuar con el usuario combinando medios gráficos (desplazamiento y pulsaciones de ratón o contacto en pantallas táctiles según las coordenadas en la pantalla) o también escribiendo básicamente con el teclado en los campos o regiones destinados a ello.

Antes hemos explicado que Windows es un sistema que soporta multitarea; y como veremos después, los programas con los que interactúa el usuario pueden utilizar una o varias "ventanas", cada una ocupando su espacio en el escritorio o en el área que aparece en la pantalla.

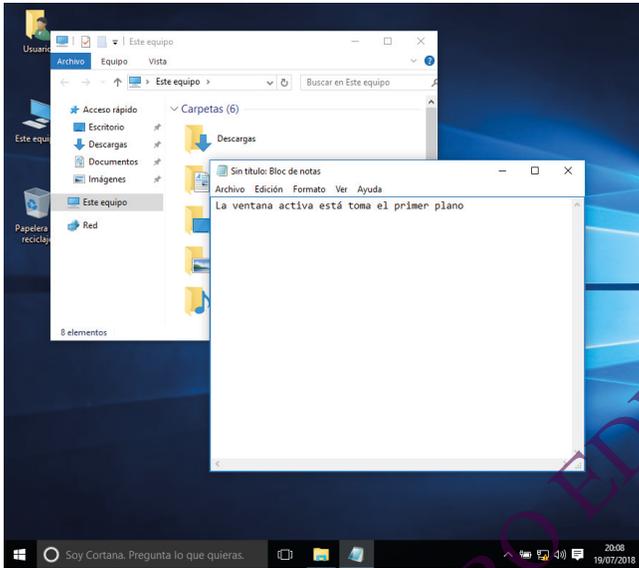
Siempre que hay varios programas abiertos en ventanas (todos ejecutándose a la vez) hay una ventana "en primer plano" o "activa", quedando el resto "en segundo plano" o "inactivas".

Para que el ordenador sepa cuál es la ventana que debe estar activa en ese momento hay varias maneras: la más frecuente es simplemente hacer clic sobre ella, y también se puede pulsar el icono de "Vista de tareas" de la barra de tareas (se verá más adelante) o en el teclado a la vez las teclas ALT y tabulador que harán que aparezca la lista de ventanas posibles (y también los cuadros de diálogo abiertos). Sin soltar ALT pulsamos varias veces el tabulador y podremos ir eligiendo entre las ventanas cuál queremos que sea la activa.

¿Para qué sirve tener una ventana activa y el resto en segundo plano? Esta función es tremendamente importante en Windows: **la ventana activa es la manera de que el sistema sepa a quién va dirigida la información que introduce el usuario en ese momento.**

Por ejemplo, supongamos que tenemos abiertas al mismo tiempo una ventana del procesador de textos y otra de una hoja de cálculo. Si el usuario pulsa una tecla en el teclado ¿cómo sabe Windows a quién va dirigida esa pulsación? ¿Cómo sabe si está escribiendo en su texto o llenando una celda de la hoja de cálculo? Porque una de las dos ventanas debería estar activa, y Windows relaciona esa ventana con el programa (y el documento) que la está gestionando. Si la ventana activa es la del documento de texto Windows recogerá la pulsación del teclado, sabrá que esa ventana se corresponde con el programa de textos y el documento concreto que esté abierto, y enviará la letra correspondiente al documento en cuestión para añadirla al texto que ya tuviera.

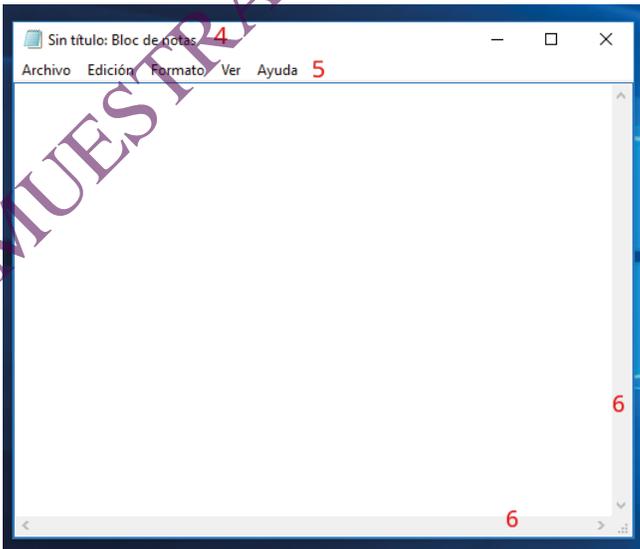
Para completar todo esto solo debemos añadir que, en caso de que no haya ninguna ventana activa en ese momento, Windows considera que el mismo escritorio es la ventana activa: así que todas las señales que enviemos serán recogidas por el proceso principal de Windows que será quien reaccione a ellas y no ninguno de los otros programas que puedan estar abiertos en ese momento.



Ventana del bloc de notas activa

6.2.2 LA VENTANA DE WINDOWS

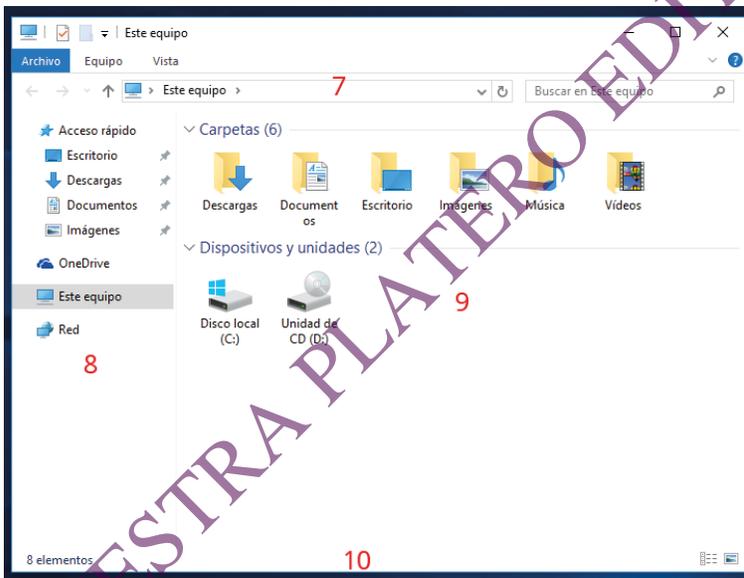
Aunque la estructura de cada ventana es distinta porque se adapta al programa que la gestiona y cada programador decide que elementos contendrá, hay algunos básicos que normalmente están presentes:



La ventana con sus elementos básicos

- 4) Barra de título: por defecto muestra el icono de la aplicación, su nombre y el título del documento. A la derecha están los tres botones de manejo general de la ventana: minimizado (la ventana desaparece del área de escritorio pero no se cierra del todo, queda accesible mediante su icono en la barra de tareas), maximizado (la ventana ocupa todo el espacio del escritorio) y cierre.
- 5) Barra de menús: hay cada vez más tendencia a sustituirlas por un icono con un menú desplegable o un área de herramientas de acceso rápido.
- 6) Barras de desplazamiento: para acceder al contenido que queda fuera del espacio visible de la ventana en este momento.

A continuación vemos un ejemplo de la ventana del Explorador de archivos, que incluye algunos otros elementos más avanzados:



La ventana del Explorador de archivos

- 7) Barra de navegación: donde tenemos la ruta completa a la localización que tenemos abierta (en el tema siguiente, en el apartado de “Gestión de carpetas y archivos”, se explica qué es una ruta y a qué se refiere esto) y además un cuadro de búsqueda.
- 8) Panel de navegación: en el que tenemos una vista gráfica de los accesos directos a determinadas localizaciones frecuentes y podemos desplazarnos por distintas rutas en modo vista de árbol.
- 9) Área de contenido: donde encontramos el contenido de la localización que tenemos abierta.
- 10) Barra de estado: con información adicional (izquierda) y modos de vista (derecha).

6.2.3 ICONOS

Una de las principales innovaciones de las interfaces gráficas de usuario modernas fue la incorporación de los iconos. Estos están asociados cada uno a un determinado archivo, carpeta o unidad de almacenamiento y son la manera visual de acceder a este destino (haciendo doble clic con el ratón o bien con botón derecho y en el menú contextual que aparece seleccionar la opción "Abrir"), y podemos englobarlos en tres categorías principales:

- **Iconos de aplicación.** El icono está vinculado a un archivo que es el del inicio de un programa, es decir el que abre la aplicación (que luego a partir de ese archivo principal o de arranque puede llamar a otros, recordemos que en un programa puede contener tantos archivos como sean necesarios).
- **Iconos de documento.** El icono llama a un archivo que no es el de arranque de un programa sino un fichero que solo contiene datos. Windows está preparado para asociar determinados tipos de archivo a programas "por defecto", es decir que cuando llamemos a ese documento se ejecutará ese programa y lo abrirá como un documento del mismo; en caso de que el icono llame a un documento que no tenga asociado ningún programa para abrirlo el sistema nos preguntará qué aplicación queremos utilizar.
- **Icono de localización.** El icono no llama a un archivo sino a una carpeta, unidad, etc.; por defecto Windows abre esta localización con el Explorador de archivos.

En estos dos tipos el icono llama a un destino (un archivo, una carpeta, una unidad) que está en la misma localización que el icono mismo (en la misma carpeta, esto se explicará en el apartado "Gestión de carpetas y archivos" del tema siguiente). Pero existe una opción que nos permite colocar un icono en un sitio (en una carpeta) y que esté preparado para llamar a un destino que está en otro sitio (en otra carpeta): son los iconos de acceso directo, que se crean específicamente con esta funcionalidad. Los iconos de acceso directo se distinguen porque a la imagen se le añade en la esquina inferior izquierda un recuadro con una flecha que los identifica.

6.2.4 MENÚS CONTEXTUALES

Una de las funcionalidades más versátiles de Windows es la de los **menús que cambian según el contexto** donde están mostrando opciones adecuadas y utilizables para el elemento sobre el que se esté desplegando.

Los menús contextuales aparecen siempre con el mismo gesto (clic con botón derecho sobre el elemento con el que queremos interactuar) y siempre se muestran como un recuadro flotante en contacto con el puntero del ratón que presenta opciones, divisiones y submenús que abren más opciones; sin

PREGUNTA DE EXAMEN

Queremos ver qué opciones tenemos disponibles para actuar sobre un fichero. ¿Cómo podemos verlas?

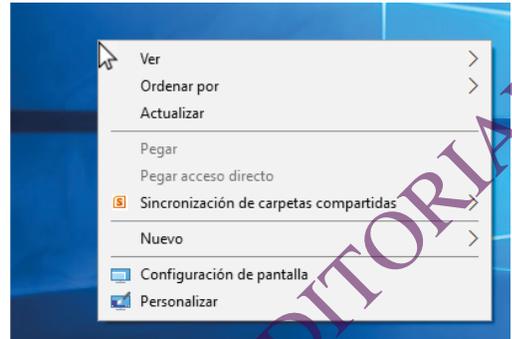
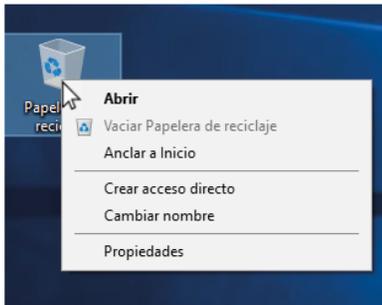
a) Botón derecho del ratón sobre el Escritorio y Ver

b) Clic con el ratón sobre Menú Inicio y Configuración

c) Botón derecho del ratón sobre el icono del fichero y aparece el menú contextual

d) Clic con el ratón sobre el icono del fichero y aparece el cuadro de diálogo

embargo el contenido varía para adaptarse a lo que podemos hacer o qué opciones son aplicables en cada caso. A continuación se muestran dos ejemplos de menú contextual para ver esta funcionalidad en acción.

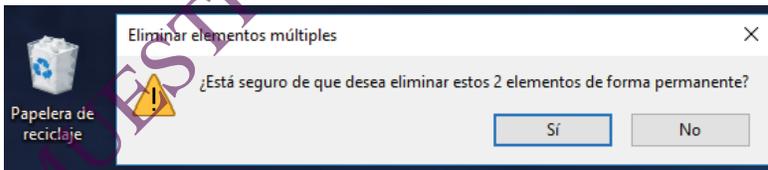


Diferencia de los menús contextuales que aparecen para la papelera y para el fondo del escritorio

Así que, en todos los casos siempre que queramos ver qué opciones tenemos para actuar con un elemento (un fichero por ejemplo, o dentro de una ventana o un programa cualquiera de sus partes) haciendo clic con el botón derecho sobre el elemento tendremos acceso al menú contextual correspondiente en el que se nos presentarán las opciones disponibles para él.

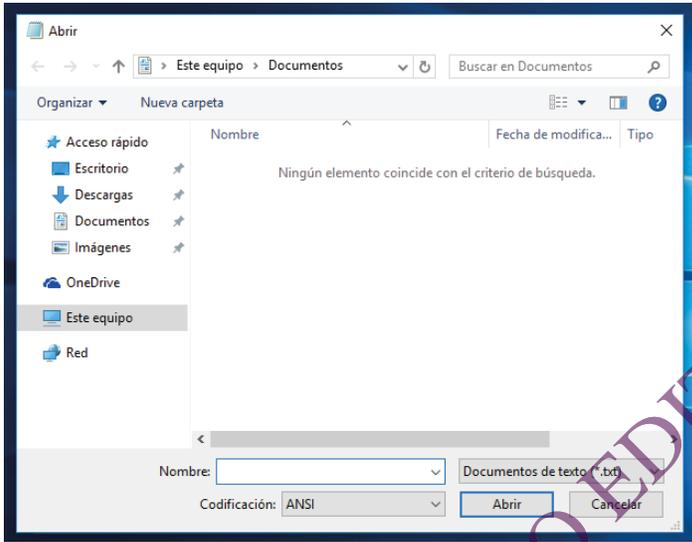
6.2.4 CUADROS DE DIÁLOGO

Para lanzar determinadas notificaciones al usuario, pedir confirmación para realizar acciones o realizar determinadas funciones que requieren parámetros Windows ha implementado la herramienta de los cuadros de diálogo.



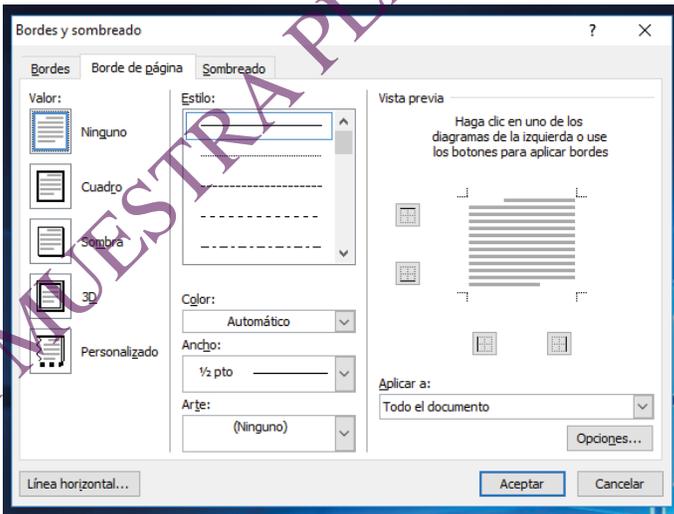
Ejemplo de cuadro de diálogo de confirmación.

Existen algunos **cuadros de diálogo estándar para las operaciones comunes de Windows**: Abrir archivo, Guardar cómo, Imprimir, etc.; y que presentan la misma estructura sin importar desde qué programa se estén utilizando:



Ejemplo del cuadro de diálogo "Abrir archivo": después de seleccionar la orden aquí introducimos el parámetro del archivo concreto que queremos abrir

Y además Windows da la posibilidad a los programadores de que sus aplicaciones tengan sus propios **cuadros de diálogo personalizados** para ejecutar las acciones que precisen también de datos o parámetros específicos para poder ser realizadas.



Ejemplo de cuadro de diálogo específico para una aplicación

TEMA 6

TE INTERESA RECORDAR

INTRODUCCIÓN AL SISTEMA OPERATIVO: EL ENTORNO WINDOWS. FUNDAMENTOS

Introducción

El sistema operativo es el software fundamental del ordenador: entre otras funciones se encarga de la gestión del hardware, mantiene la interfaz principal con la que interactúa el usuario y sirve de ecosistema para que se puedan ejecutar el resto de programas.

Características principales de Windows 10

- Multiusuario.
- Implementación de seguridad.
- Multitarea.
- Interfaz gráfica.
- Funciones de red.

El acceso a Windows 10

- Carga de elementos comunes...
- Control y selección de perfil de usuario...
- Carga de elementos de usuario...

TRABAJO EN EL ENTORNO GRÁFICO DE WINDOWS: VENTANAS, ICONOS, MENÚS CONTEXTUALES, CUADROS DE DIÁLOGO.

El entorno Windows

- Área del escritorio.
- Iconos.