

---

# **Los medios electrónicos**

---

**unidad  
didáctica 11**



## 1. La ofimática

---

Todo personal de secretariado de Dirección necesita conocer y aprender, para desarrollar su trabajo de oficina, lo que se viene denominando como **ofimática**.

Para entender lo que es la ofimática, primero es necesario conocer perfectamente lo que es la informática. La informática, en su terminología teórica, es la tecnología encargada de la organización automatizada de la información. ¿Qué tipo de información? Cualquiera. Puede ser información desde una letra de una carta comercial hasta una agenda de teléfonos, pasando por una imagen, un video, etc.

Cuando la informática no existía, toda esta información era necesaria almacenarla en distintos soporte y formatos, por ejemplo los teléfonos en su correspondiente agenda, una imagen en un papel especial y en un álbum especial, un video en una cinta magnetoscópica, etc. Ahora todo esto se puede almacenar y centralizar en un mismo dispositivo: **El ordenador**.



**El ordenador como elemento fundamental para el personal de secretariado**

Una vez que conocemos el significado del término informática veamos que es la ofimática. La ofimática es la parte de la informática encargada de la organización automatizada de información destinada a la administración de oficinas. Esta información se ha dividido en tres partes:

1. Tratamiento de documentación: Que permite la gestión y organización de documentos, informes, cartas, etc.
2. Operaciones con Hoja de cálculo: Que permite llevar cálculos matemáticos automatizados y realizar funciones especiales que pueden ir desde la más simple hasta la gestión contable más compleja.
3. Gestión de Bases de datos: Que permite guardar y almacenar gran cantidad de datos de distintos tipos para su posterior gestión a gran velocidad.

Todo esto se realiza mediante una serie de programas (software) específicos, cuyo funcionamiento esta a cargo de un programa principal llamado Sistema Operativo. Al ser dicho Sistema la base de ejecución y de utilización de estos programas, es necesario que el personal de secretariado lo conozca, como mínimo, a nivel de usuario (es decir, sin grandes profundidades).

Para la ofimática, el más famoso y más utilizado de Software (programas) es el denominado Paquete Office, compuesto por los siguientes programas:

### 1.1. Microsoft Office Word

Es un procesador de textos y puedes realizar una gran variedad de tareas con él: redactar una carta, un fax, un currículum, llevar a cabo un informe, hacer un folleto, un manual, una tesis, resumen, crear una agenda ó un calendario, realizar gráficos, organigramas, introducir imágenes... gracias a la variedad de opciones que posee el programa. Este programa posee diferentes menús que son: Archivo, Edición, Ver, Insertar, Formato, Herramientas y Tabla, cada uno de ellos con una multitud de apartados que nos permitirán realizar todo tipo de tareas.

## 1.2. Microsoft Office Excel

Los programas denominados "Hojas de Cálculo" han supuesto una auténtica revolución dentro del mundo de la empresa.

Una hoja de cálculo es un programa que se utiliza para realizar cálculos matemáticos desde un nivel sencillo hasta operaciones realmente complejas.

Consisten en una serie de datos distribuidos en celdas dispuestas por filas y columnas. Estos datos pueden ser de varios tipos y se pueden relacionar unos con otros para resolver un cálculo.

Excel es un programa capaz de dar respuesta a algunas de las principales necesidades que se tienen en el mundo financiero, empresarial, educativo y doméstico

## 1.3. Microsoft Office Access

Access es un Sistema de Gestión de Bases de Datos Relacionales (SGBD), es decir, un programa que permite gestionar datos almacenados en una base de datos informática. Estos datos pueden ser de cualquier tipo, incluyendo las siguientes modalidades:

- Nombres y direcciones.
- Contactos empresariales, clientes...
- Información sobre empleados y personal.
- Inventarios.
- Facturas, pagos y contabilidad.
- Bibliotecas y direcciones.
- Horarios, reservas y proyectos.

Aunque existen numerosos programas para la manipulación de base de datos, podemos decir que Access es uno de los más completos.

## **1.4. Microsoft Frontpage**

**FrontPage** es un programa con el cual podemos crear páginas Web de una forma visual. Gracias a esto, el usuario sólo tiene que concentrarse en el diseño de su Web sin necesidad de saber programar

Una **página Web** es un documento que puede ser visualizado con un navegador de Internet. Un **sitio Web** es un conjunto de páginas Web relacionadas entre sí.

**FrontPage** nos permite diseñar y modificar tanto el sitio como cada página individualmente, y nos ayuda en su edición y mantenimiento.

## **1.5. Microsoft Office Power Point**

De todas las funciones para las que es útil un ordenador, quizá las relacionadas con la **multimedia** (creación de imágenes, sonidos y combinación de estos elementos), son las que más llaman la atención.

Una parte especial del tratamiento de imágenes es la que está formada por los programas de presentación, que mezclan imágenes con texto y sonidos para la exposición de datos en salas con un público más o menos amplio.

PowerPoint es uno de los programas de presentación más extendidos en la actualidad.

Con este programa podemos crear todo tipo de presentaciones: Diapositivas estándar de 35 mm, transparencias, documentos impresos para los asistentes a la presentación, así como notas y esquemas para el presentador. Además, incluso, podemos introducir sonidos, imágenes, animaciones, vídeo...

## **1.6. Microsoft Office Outlook**

Outlook es el programa más importante de comunicación y administración de información personal.

Microsoft Outlook es un programa de comunicaciones de escritorio que le ayudará a administrar el tiempo y la información de una forma más eficiente, así como compartir la información y colaborar con los demás fácilmente. El correo electrónico, o e-mail, hoy en día, es un formato esencial de comunicación en el lugar de trabajo para cualquier secretario/a. Outlook ofrece todas las herramientas necesarias para utilizar el correo electrónico y gestionar los mensajes electrónicos de manera efectiva.

Con Outlook, el/la secretario/a y cualquier persona habituada a la oficina, podrá administrar el correo electrónico, organizar tareas, anotar citas y controlar calendarios y contactos. Además podrá tener un registro de las llamadas de teléfono, de los ficheros con los que se ha trabajado, de las citas ó reuniones mantenidas y todo tipo de información personal o de su equipo de trabajo.

## **1.7. Microsoft Publisher**

Microsoft Publisher es el último componente de la suite ofimática Microsoft Office. Este programa está orientado a la creación de cualquier tipo de publicaciones, ya sean personales ó profesionales, de una manera rápida y sencilla.

Microsoft Publisher tiene un gran número de publicaciones predefinidas de muy diversos tipos, que con ayuda de sus asistentes, nos permiten publicar rápidamente tarjetas de presentación, folletos, sobres, catálogos, pancartas..., ya sean comerciales o privadas.

En caso de que el personal de la empresa (ya sea el/la secretario/a o cualquier otro tipo de personas que trabajen en la misma) utilice Microsoft Publisher, les permitirá guardar las plantillas de diseño con el logotipo de la empresa y las líneas generales de diseño y así mantener fácilmente la imagen corporativa de la empresa para cualquier tipo de publicación de ésta. Por tanto, Microsoft Publisher permitirá crear y diseñar todo tipo de material de publicidad de estilo profesional, ya sea para imprimir, publicar en una Web corporativa o enviar por e-mail.

## 2. Internet y sus servicios

---

Internet es una red informática, es decir, es una red de ordenadores, que permite buscar y compartir información a millones de usuarios de todo el planeta. Internet es conocida como la red de redes, además de por su extensión, por la simple razón de que es de esa idea de la que surgió, es decir, una red que sirve de conexión entre otras redes. Existen miles, e incluso millones de redes informáticas en el mundo. Las hay de todos los tamaños y tipos, desde redes corporativas con miles de ordenadores conectados, a redes domésticas formadas por dos ordenadores.

Podemos decir que **Internet es una red mundial de redes de ordenadores, que permite a estos comunicarse de forma transparente, compartiendo información y servicios.** Es decir, Internet permite la conexión entre redes de ordenadores dispersas por todo el mundo.

Es un medio de comunicación que permite el acceso a la educación, información y entretenimiento con unas posibilidades sin precedentes, pero su principal atracción reside en que cualquier usuario puede ser emisor y receptor de información a escala mundial. Y esta información está sencillamente al otro lado de nuestro hilo telefónico. Actualmente se puede considerar a Internet como la red más grande del mundo. Abarca más de 160 países, incluyendo miles de redes académicas, gubernamentales, comerciales, privadas...

### 2.1. Servicios de Internet

Internet nos ofrece muchos servicios distintos a los que podemos acceder desde nuestro ordenador. Estos servicios nos permiten principalmente la consulta de información, la adquisición de ficheros desde la red y la comunicación con otros usuarios de la red. Veamos algunos de ellos:

### **2.1.1. HTTP (HyperText Transfer Protocol)**

Protocolo de Transferencia de Hipertexto es el servicio también conocido como WWW y es el que nos permite visitar las páginas Web. Este servicio es el que utilizamos cuando vemos páginas Web con nuestro navegador.

### **2.1.2. Correo Electrónico (e-mail)**

Este servicio es el que nos permite enviar y recibir correo electrónico desde nuestro ordenador. A este servicio podemos acceder a través de un programa de correo instalado en nuestro ordenador (Mozilla Thunderbird, Outlook por ejemplo) o mediante una página de correo Web en la que tengamos una cuenta de correo (cuenta de Hotmail, única y personal para cada persona). En este último caso, para leer, recibir y enviar mensajes es necesario tener una conexión a Internet.

El profesional del secretariado de Dirección, por la eficiencia del correo electrónico, conveniencia y su bajo costo está sustituyendo los métodos tradicionales de correo por esta nueva tecnología. De hecho, es una herramienta muy utilizada por el/la secretario/a, ya que en este mundo tan desarrollado tecnológicamente, el/la secretario/a puede usar el correo de su ordenador personal para comunicarse con los proveedores de la empresa, realizar un pedido, escribir una carta comercial, confirmar una reserva de hotel... En definitiva, es un método mucho más rápido y más cómodo.

### **Fax & Correo electrónico.**

1. El correo electrónico no es una forma de comunicación segura. Puede tener problemas de cumplimiento con regulaciones y requiere altos niveles de seguridad.
2. Una vez recibido el mensaje de correo electrónico, muchas personas lo imprimen para guardarlo como documento. Contrasta con el fax donde la impresión es inmediata al momento de recibirse.

3. El fax no lleva virus, tampoco puede ser usado para engañar, mucho menos se usa para afectar la seguridad del ordenador o servidores de la empresa.

### **2.1.3. FTP (File Transfer Protocol)**

El Protocolo de Transferencia de Ficheros es el que nos permite bajarnos programas, música, ficheros, etc. desde Internet a nuestro ordenador. Para usar este servicio necesitaremos un programa específico de FTP.

### **2.1.4 Chat**

Este es uno de los servicios que más gusta a los usuarios. Se trata de conversar con otros usuarios de Internet en tiempo real, es decir, hablar con otros usuarios que están conectados en este momento. Para usar este servicio existen programas específicos, pero no es necesario tener ninguno instalado, puesto que en muchos portales Web existen chats en los que podremos entrar con nuestro navegador.

## **2.2. Visitas a páginas Web**

**World Wide Web**, es uno de los sistemas más recientes y poderosos para sistematizar y simplificar el acceso a la información en Internet. La denominada telaraña mundial, también llamada WWW, W3 o simplemente Web, ha revolucionado la comunicación y el acceso a la información en Internet. Se trata de un servicio de Internet que transfiere documentos de multimedia, es decir, documentos que pueden incluir texto, imágenes, vídeo y sonido.

Debido a los **hiperenlaces**, que van conectando unas páginas web con otras, se ha venido en llamar **Telaraña Mundial** a la Web, ya que de esta forma (con los hiperenlaces) prácticamente toda la información que hay en Internet está interconectada y relacionada.

Los hiperenlaces se detectan, generalmente, porque suelen estar resaltados en un color distinto y subrayado, cuando es texto, o porque al colocar el puntero del

ratón sobre uno de ellos, éste se convierte en una mano con un dedo señalando el enlace (gráficos y texto). Todo esto contribuye a simplificar el acceso a la información presente en la red y a que la información se presente de forma atractiva.

Mediante las páginas Web, el personal de secretariado puede realizar tareas como:

- Leer la prensa.
- Consultar catálogos de bibliotecas.
- Conocer los horarios de trenes y aviones.
- Visitar virtualmente un museo.
- Hacer compras y realizar pedidos.

### **2.3. Búsqueda de información**

En la actualidad, y gracias a los servidores Web, la cantidad de información disponible en Internet es inmensa y crece día a día, lo que implica cierta dificultad para encontrar información o para seleccionarla. Como es sabido, el exceso de información produce desinformación. Por ello han aparecido en la propia red, servidores de páginas Web dedicados exclusivamente a clasificar la información para que el acceso a ella sea más fácil.

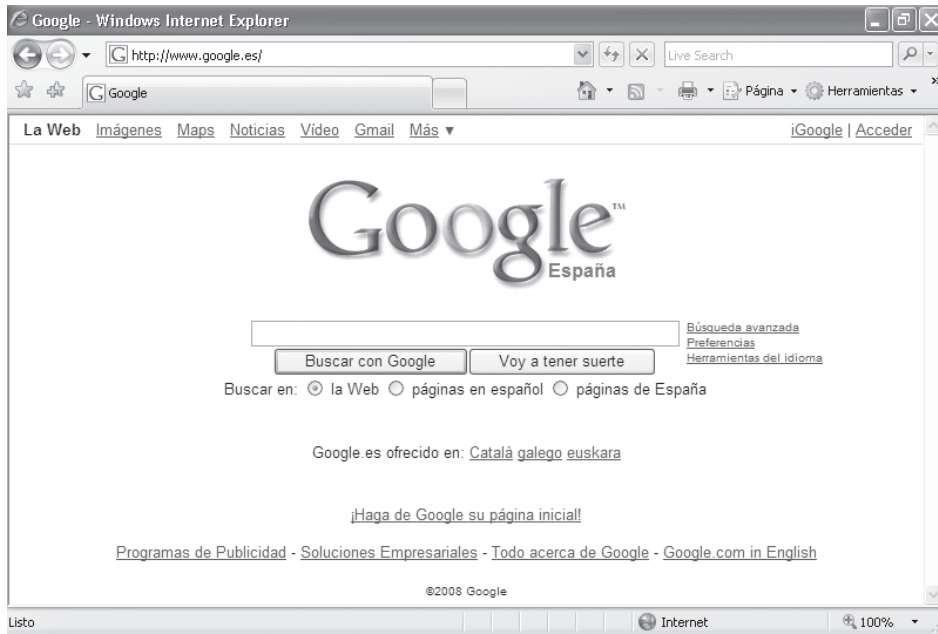
La mayoría de las personas que navegan por Internet utilizan los buscadores para localizar la información que precisan. Podemos acudir a los siguientes buscadores:

- [www.google.com](http://www.google.com) (Google)
- [www.yahoo.es](http://www.yahoo.es) (Yahoo! Español)
- [www.altavista.es](http://www.altavista.es) (Altavista Español)
- [www.lycos.es](http://www.lycos.es) (Lycos Español)
- [www.ya.com](http://www.ya.com)
- [www.terra.es](http://www.terra.es)

## Técnicas de secretariado de dirección

### Los medios electrónicos

---



### **Página principal de Google**

### **3. La videoconferencia**

---

Al sistema que nos permite llevar a cabo el encuentro de varias personas ubicadas en sitios distantes, y establecer una conversación como lo harían si todas se encontraran reunidas en una sala de juntas se le llama sistema de «videoconferencia».

Con la videoconferencia se pueden obtener todas las opciones de intercambio de información que se puedan llevar a cabo en reuniones colectivas que tengan lugar entre distintos grupos de personas.

Cualquier videoconferencia posee las siguientes ventajas:

- Mejora la coordinación entre los departamentos distantes geográficamente.
- El trabajo se realiza de una forma simultánea.
- Se reducen costes al ahorrar los gastos de desplazamiento y estancias.
- No se tienen que realizar desplazamientos largos.
- Da la sensación de que el evento se ha desarrollado teniendo contacto personal ó presencial.

La videoconferencia se divide, básicamente, en dos grandes áreas:

- **Videoconferencia individual ó punto a punto.** Mediante este sistema se pueden conectar simultáneamente dos personas ó bien dos pequeños grupos de individuos. Un ejemplo de este tipo de videoconferencia es el intercambio de opiniones entre los jefes de departamento de una determinada empresa, situados en Madrid y Ámsterdam. Si eres el/la Secretario/a del Director, puede que estés invitado/a a este tipo de reuniones.



**La video conferencia, una nueva tecnología en el mundo de los negocios**

- **Multiconferencia.** Se trata de un equipo específico que permite establecer videoconferencia o reuniones en más de dos puntos, simultáneamente.

## 4. La firma electrónica

La firma electrónica, también llamada **firma digital**, consiste en un conjunto de datos o resumen cifrado asociado a un mensaje, que permite garantizar con total seguridad la identidad del firmante y la integridad del texto o mensaje enviado.

### 4.1. ¿Cómo funciona la firma electrónica?

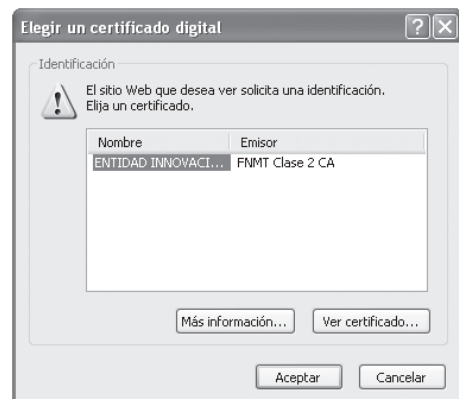
Para poder utilizar la firma electrónica es necesario haber obtenido previamente un certificado digital.

Un certificado digital es un documento firmado electrónicamente por un Prestador de Servicios de Certificación, que asocia una clave pública con su propietario.

El funcionamiento de la firma electrónica se basa en un par de números –la clave privada y la clave pública– con una relación matemática entre ellos.

Estos números o claves se generan a partir de un navegador de Internet y del certificado digital emitido por la entidad certificadora.

La clave privada, empleada para firmar mensajes, debe estar exclusivamente bajo el poder del firmante. Para ello, dicha clave se guarda en



un dispositivo seguro, en una tarjeta criptográfica, que no se puede duplicar y está protegida por un PIN.

Por su parte, la clave pública debe ser conocida por el resto de personas. Para ello, se incluye en un certificado digital, público y accesible. Este certificado avala que la clave contenida en él pertenece a la persona indicada en el mismo, esto es, le identifica sin ninguna duda.

Sobre la firma electrónica recibida, el receptor aplicará la clave pública del emisor a fin de descifrarla. El resultado será una huella que debe coincidir con la huella del mensaje. Si esto se produce, hay garantía de que el mensaje no ha sido modificado y de que ha sido emitido por el titular de la firma.

## 4.2. ¿Cómo se firma electrónicamente un documento?

Cuando se firma electrónicamente un mensaje o fichero para enviar, se aplica una función denominada **hash**.

Esta función genera un dato llamado **huella digital**, que cambia en cada fichero o mensaje. Así, dos mensajes diferentes generarán huellas radicalmente diferentes.

Por su parte, y mediante la aplicación de una segunda función, la huella se cifrará con la clave privada. El resultado será la **firma electrónica**.

## 4.3. Ventajas de la firma electrónica

La firma electrónica permite garantizar la identidad de la persona que realiza una gestión, así como la integridad del contenido de los mensajes que envía.

Por este motivo, los usuarios que dispongan de firma electrónica pueden consultar datos de carácter personal, realizar trámites u otras gestiones o acceder a diferentes servicios.

Estas gestiones no pueden realizarse mediante correo electrónico, ya que al tratarse de un sistema sin firma electrónica no ofrece el nivel de seguridad necesario para consultar y modificar datos desde Internet.

Con la firma electrónica y desde determinadas páginas Web (aquellas que admitan la firma digital) puedes realizar trámites y gestiones y obtener una respuesta inmediata sin tener que desplazarte a las oficinas correspondientes.