



Instituto Asturiano de
Administración Pública
IAAP • ADOLFO POSADA

TEMARIO

Agrupación Profesional de Servicios Generales y Apoyo Logístico

(Antiguo Cuerpo de Subalternos)

TURNO DISCAPACIDAD INTELECTUAL



ADAPTADO A LA CONVOCATORIA PUBLICADA EN BOPA NUM. 106 DE 4 DE JUNIO DE 2025

Temario elaborado por el **Servicio de Selección** del Instituto Asturiano de Administración Pública "Adolfo Posada"

INDICE

Parte General

TEMA 1: La Constitución española de 1978: Título Preliminar; De los derechos y deberes Fundamentales (Título I). Página **5**

TEMA 2: El texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público: Personal al Servicio de las Administraciones Públicas (Título II); Derechos de los empleados públicos (Capítulo I del Título III); Deberes de los empleados públicos (Capítulo IV del Título III). Página **31**

TEMA 3: La igualdad en la Administración Pública. Página **45**

Parte Específica

TEMA 4: Los órganos superiores de la Administración del Principado de Asturias: el Consejo de Gobierno, su Presidente y los Consejeros. La Ley del Principado de Asturias 6/1984, de 5 de julio, del Presidente y del Consejo de Gobierno. La organización de la Administración del Principado de Asturias: La Ley del Principado de Asturias 8/1991, de 30 de julio, de Organización de la Administración. Página **57**

TEMA 5: Control de accesos. Apertura de edificios e instalaciones. Custodia y control de llaves. Vigilancia y custodia del interior de edificios e instalaciones. Registro de incidencias. Página **71**

TEMA 6: La información y atención al público. La comunicación. La atención presencial y la atención telefónica: información y avisos. Atención ante quejas y reclamaciones. Página **83**

TEMA 7: Apoyo a las actividades de reunión y de comunicación: preparación de salas y dependencias de mobiliario y de medios materiales. Puesta en marcha y verificación del funcionamiento de medios audiovisuales y de sistemas de audio.

Página **103**

TEMA 8: Trabajos auxiliares de oficina: Conocimiento y manejo de fotocopadoras, impresoras, escáneres, encuadernadoras, destructoras y demás máquinas de oficina.

Página **115**

TEMA 9: Correspondencia y paquetería: envíos postales. Franqueo. Certificados. Telegramas. Burofax. Paquetes postales. Giros telegráficos. Reembolsos. Acuse de recibo.

Página **137**

TEMA 10: La Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales: Objeto, ámbito de aplicación, derechos y deberes. Riesgos vinculados a las tareas de la Agrupación Profesional de Servicios Generales y Apoyo Logístico. Medidas de emergencia y evacuación.

Página **161**

Tema 1. La Constitución española de 1978:

- **Título Preliminar**
- **Título I: De los derechos y deberes fundamentales**

En este tema vamos a estudiar:

- ¿Qué es una Constitución?
- ¿Cómo es la Constitución española?
- ¿Cuál es el contenido del Título Preliminar?
- ¿Cuál es el contenido más importante de la Constitución española? Derechos y deberes fundamentales.



La Constitución española de 1978

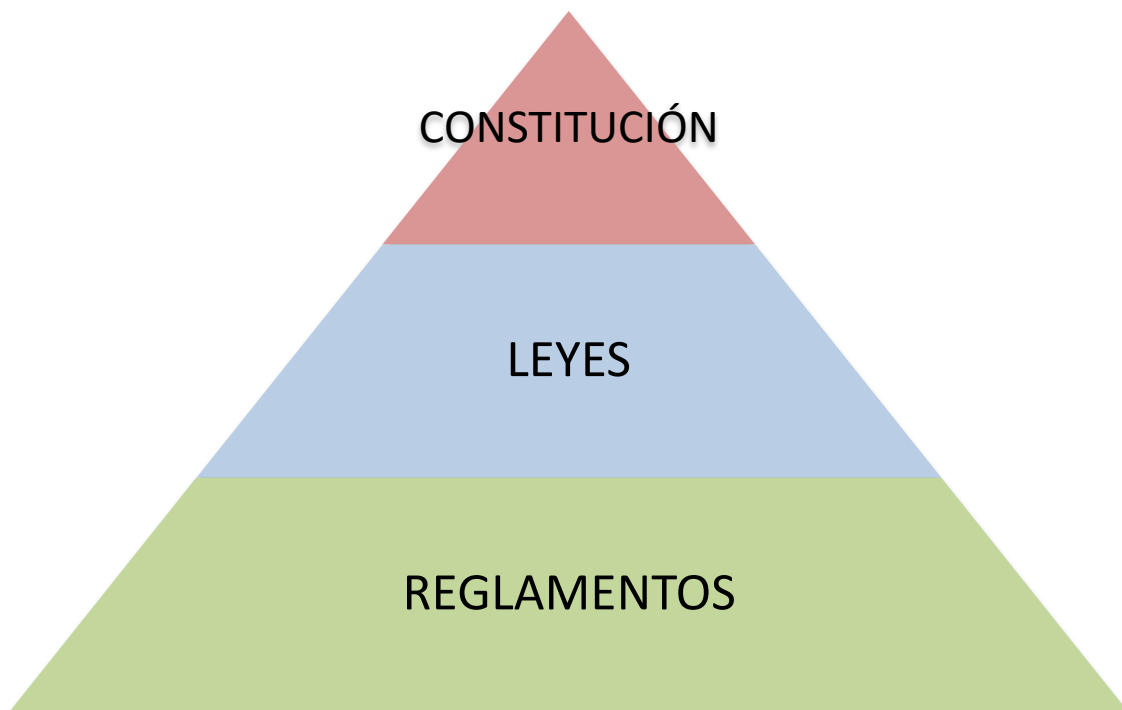
► ¿Qué es una Constitución?

Una Constitución es la norma fundamental de un Estado.

Es superior a todas las demás normas que tiene un Estado.

La constitución es una **superley** porque en ella se regulan las cuestiones más importantes de un Estado.

Todas las demás normas tienen que cumplir lo que dice la Constitución, sin contradecirla en ningún momento.



En una Constitución se regulan temas tan importantes como:

- Los derechos, deberes y libertades fundamentales que tenemos todas las personas.
- Los valores y principios que se tienen que respetar en la sociedad para que convivamos todos.
- La organización y el funcionamiento de las **instituciones** de un país.

Instituciones:

Son organizaciones que cumplen una función de importancia para el país.

Las INSTITUCIONES más importantes que tiene España son:



La Corona: Es el Rey



Las Cortes Generales: Son el Congreso de los Diputados y el Senado



El Gobierno: Es el Presidente y los Ministros.



El Poder Judicial: Son los Jueces y los tribunales

► ¿Cómo es la Constitución de España?

España tiene una Constitución.

En nuestro Estado todo está sometido a la Constitución.

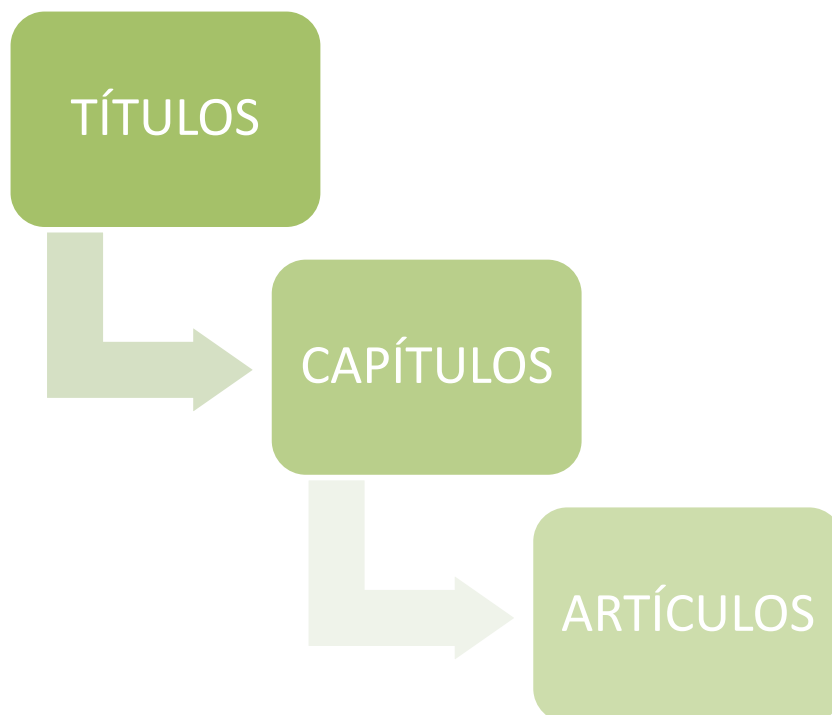
Los españoles votamos esta norma tan importante el **6 de diciembre de 1978**. Por eso, todos los años, celebramos la fiesta de la Constitución en esta fecha.



Estructura de la Constitución

La Constitución es como un libro que se divide en:

Títulos, Capítulos y Artículos.



La Constitución tiene **11 títulos**.

En cada uno de estos títulos te explican:

1. Título Preliminar:

Explica los principios básicos sobre la organización del Estado y los derechos fundamentales.

2. Título I: Derechos y Libertades:

Describe los derechos y deberes que tienen todas las personas en España.

Por ejemplo: El derecho a la vida, a la igualdad o a la educación.

3. Título II: La Corona:

Este título habla de la Corona. Explica el papel del Rey o la Reina en España.

4. Título III: Las Cortes Generales:

Explica cómo se organizan el Congreso y el Senado, y como se eligen a sus miembros.

5. Título IV: El Gobierno y la Administración:

Este título habla sobre el Presidente del Gobierno y de los ministros. También menciona las funciones del gobierno.

6. Título V: Las Relaciones entre el Gobierno y las Cortes Generales:

Explica cómo se relacionan el Gobierno y las Cortes Generales. Se pueden estudiar las funciones que realizan, cómo deben trabajar juntos y cómo el Gobierno rinde cuentas ante las Cortes generales.

7. Título VI: El Poder Judicial:

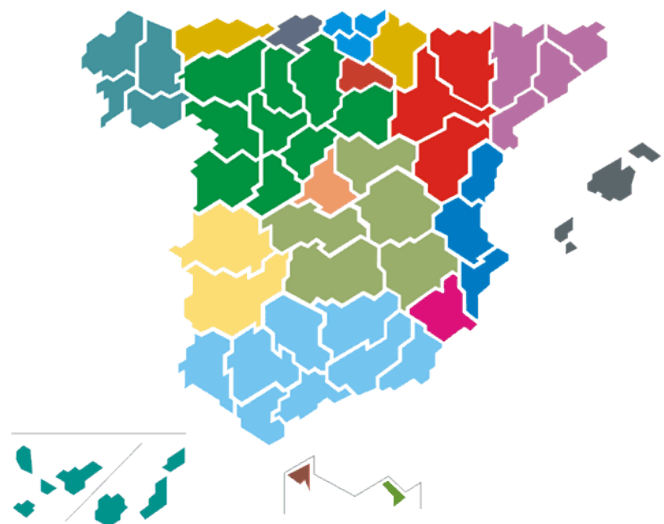
Este título explica cómo se organiza la justicia en España.

8. Título VII: Economía y Hacienda:

Habla sobre cómo se organiza la economía en España, cómo se recaudan los impuestos y cómo se gestionan los recursos del Estado.

9. Título VIII: La Organización Territorial del Estado:

Explica cómo se organiza el país en comunidades autónomas, provincias y municipios. También nombra sus competencias, además habla sobre las relaciones entre el Gobierno central y las Comunidades Autónomas.



Fuente: INE

España se organiza en:

- **Municipios:** Son los Ayuntamientos.
Gobiernan a las personas, a las ciudades y a los pueblos.
- **Provincias:** Se forman con la unión de varios municipios.
- **Comunidades autónomas:** Se forman con una o con varias provincias.

Ejemplo: Si tú vives en la ciudad de Oviedo, tu municipio es el de Oviedo y tu comunidad autónoma es el Principado de Asturias (Asturias es una comunidad autónoma uniprovincial, porque solo tiene una provincia).

10. Título IX: El Tribunal Constitucional:

Este título también te explica que hay un tribunal especial conocido como Tribunal Constitucional. Es una institución especial porque revisa las leyes y dice si cumplen con la Constitución. Cuando las leyes no cumplen con la Constitución se dice que son nulas.

11. Título X: Reforma de la Constitución:

Es el último de los Títulos y nos explica el procedimiento y los requisitos para poder cambiar la Constitución. A este cambio se le llama **Reforma.**

A continuación, vamos a estudiar con más detalle el
Título Preliminar y el Título I de la Constitución:

► Título Preliminar

¿Cuál es el contenido del Título Preliminar?

El Título Preliminar tiene 9 artículos y explica los valores que deben llevar a cabo las normas del país como la igualdad y la libertad.

A continuación, explicaremos las principales ideas de estos artículos.

Artículo 1.

Estado democrático y monarquía

España es un Estado democrático, social y respetuoso con los derechos de las personas.

Por ejemplo, en España, el Estado aprueba leyes para mejorar la calidad de vida de las personas y cubrir sus necesidades de educación, de salud, de pensiones, de ayudas para personas con discapacidad.

LIBERTAD

JUSTICIA

IGUALDAD

DISTINTAS
IDEAS
POLÍTICAS

Los valores más importantes son **la libertad, la justicia, la igualdad y el respeto de las distintas ideas políticas.**

Las instituciones tienen que tomar decisiones teniendo en cuenta lo que quieren las personas que viven en España.

Esto se llama **soberanía del pueblo**.

España es una **monarquía parlamentaria**:

- España es una **monarquía** porque el máximo representante del país es el Rey.
- España es **parlamentaria** porque hay un Parlamento para debatir, votar y cambiar las leyes.

Artículo 2.

España y las autonomías

La Nación española es única y no se puede dividir, es de todos los españoles.

En España hay regiones y **nacionalidades**.

Las regiones y nacionalidades pueden convertirse en comunidades autónomas.

Nacionalidades:

Son regiones con una historia, una cultura propia y diferente.

Artículo 3.

El idioma

El idioma de los españoles es el castellano.

Algunas comunidades autónomas tienen otros idiomas igual de importantes que el castellano en su territorio.

Por ejemplo: El catalán y el gallego.

Estos idiomas tienen que respetarse y cuidarse.

Artículo 4.

La bandera

La bandera española tiene tres barras horizontales, de colores rojo, amarillo y rojo.

Las comunidades autónomas también tienen sus propias banderas junto con la bandera española.



Artículo 5.

La capital



Madrid es la **capital** de España.

Capital: Es la ciudad donde están las principales instituciones

Artículo 6.

Los partidos políticos

Los **partidos políticos** muestran la diversidad de ideas de los españoles.

Los españoles participan en la política a través de los partidos políticos.

Los partidos políticos tienen que respetar las leyes y funcionar de forma democrática.

Partidos políticos:

Asociaciones de personas que defienden las mismas ideas

Artículo 7.

Los trabajadores y los empresarios

Los trabajadores defienden sus intereses a través de los **sindicatos**.

Sindicatos: Asociaciones que defienden los derechos de los trabajadores

Las empresas igualmente defienden sus intereses a través de sus asociaciones.

Los sindicatos y las asociaciones de empresas deben respetar las leyes y funcionar de forma democrática.

Artículo 8.

Las Fuerzas Armadas

Las Fuerzas Armadas son las encargadas de defender España.

Por ejemplo, de un ataque de otro país.

Las Fuerzas Armadas se componen del ejército de tierra, el ejército del aire y el ejército del mar.

 EJERCITO DE TIERRA

 EJERCITO DEL AIRE

 EJERCITO DEL MAR: LA ARMADA

Artículo 9.

La obligación de cumplir con las leyes

Todos los ciudadanos y las instituciones, deben cumplir con la Constitución y sus leyes.

Las instituciones deben intentar que la libertad, la igualdad y la participación de las personas sean de verdad y facilitar que participen en la vida social, económica, cultural y política.

La constitución tiene que garantizar:

- Que las instituciones apliquen la ley a todos los ciudadanos por igual y según lo que dice la ley.
- Que se respeta el orden jerárquico de las normas.

Por ejemplo: Una ley es superior a un reglamento.

Las instituciones tienen prohibido hacer leyes según sus intereses o a su gusto.

► **Título I: Derechos y deberes fundamentales**

Artículo 10.

Los derechos de la persona

La constitución reconoce el valor que tiene cada persona y el derecho a ser respetado.

Todos tenemos que respetar las leyes y los derechos de las demás personas.

Capítulo primero: De los españoles y los extranjeros

La Constitución en este capítulo nos habla de:

- La **nacionalidad**, es el derecho que tenemos a pertenecer a un país.

Por ejemplo: Nosotros pertenecemos a España.

Ninguna persona que haya nacido en España puede perder la nacionalidad española.

- La **mayoría de edad** de los españoles se consigue a los 18 años.

A partir de esta edad una persona ya no es menor, es responsable de sus decisiones y adquiere ciertos derechos y obligaciones que debe cumplir como mayor de edad.

Por ejemplo: con 18 años ya se puede votar.

- La Constitución también nos dice los derechos que tienen **los extranjeros** en España.

Por lo general tienen los mismos que los españoles, pero hay algunos que son solo para los españoles.

Por ejemplo: Votar en las elecciones nacionales.

Nacionalidad:
Perteneencia a un
país

18

Capítulo segundo: Derechos y Libertades

A continuación, vamos a explicar los derechos y libertades que regula la Constitución española de 1978 en el Título I.

Existen diferentes grupos de derechos, unos son más valiosos e importantes que otros.

Los más valiosos están más protegidos por el Estado. Entre este tipo de derechos, están los que se llaman derechos fundamentales y libertades públicas.

Son derechos de máxima importancia para las personas y para la sociedad.

Esta especial protección es debido a que si cualquier persona, no le han respetan estos derechos, puede plantear una reclamación ante los jueces.

Estos derechos fundamentales se regulan por leyes especiales que se llaman **leyes orgánicas**.

En la Constitución los principales derechos son:

- 1. El derecho a que todos los españoles sean iguales ante la ley y que nadie puede tratar mal a las personas por ningún motivo, por ejemplo:**

Leyes orgánicas:

Necesitan de una mayoría especial para su aprobación y los votos a favor de la mitad más uno de los diputados.

Ejemplo: Si tenemos 350 diputados, deben votar que sí 175 + 1, es decir, 176 diputados.



Por su lugar de nacimiento



Porque sea hombre y mujer



Por su religión



Por decir lo que piensa



Por cualquier otra razón como tener
una discapacidad

2. **Las personas son libres de pensar lo que quieran y de practicar la religión que más les guste.** España no tiene religión oficial.



3. **El derecho al honor,** es decir, a que los demás respeten su buen nombre y no le insulten, además también del derecho a tener vida privada.

Nadie puede entrar en casa de una persona salvo que esa misma persona de su permiso o con el permiso de un juez. Tampoco pueden leer tus cartas o tus correos electrónicos, ni escuchar tus llamadas de teléfono sin permiso.

4. Derecho a elegir donde se quiere vivir, y a trasladarse por España.

También a salir y entrar libremente de España.



5. Derecho de toda persona a expresar sus ideas y opiniones con libertad o recibir información verdadera.

Los profesores pueden enseñar de forma libre.



6. Derecho de reunión pacífica y sin armas.

Para poder reunirse o manifestarse en la calle deben avisar primero a las autoridades.

7. Derecho de asociarse con otras personas.

Por ejemplo: La asociación española contra el cáncer que ayuda a las personas enfermas de cáncer.



8. Derecho de los ciudadanos a participar en los asuntos públicos.

Por ejemplo: votando en unas elecciones.

También tenemos el derecho a poder trabajar en las Administraciones Públicas.

Por ejemplo: Tú te examinas para entrar a trabajar en una Administración Pública

Administraciones Públicas:

Son las instituciones públicas que están encargadas de gestionar los asuntos relacionados con las necesidades de los ciudadanos. Sus trabajadores son los funcionarios públicos.

9. Derecho a ser protegidos y asistidos por jueces imparciales e independientes.

Tienen derecho a un juicio justo y a tener un abogado que les ayude y les defienda. Todas las personas son inocentes hasta que un juez diga lo contrario.

Las personas solo pueden ser condenadas por delitos o ir a la cárcel si existe una ley que así lo diga.

Juicio: Acto presidido por un juez para aclarar un conflicto. A la decisión final se le llama sentencia.

10. Derecho a la educación en colegios, institutos o universidades. La educación básica, que en España dura desde los 6 a 16 años, es obligatoria y gratis para todos.

11. Derecho a crear y formar parte de los **sindicatos** para defender sus intereses los trabajadores pueden hacer **huelga**.

Sindicatos: Son organizaciones de trabajadores que se juntan para defender sus derechos

Huelga: Los trabajadores no van a trabajar para reclamar que el empresario les mejore sus condiciones de

También se recogen en la Constitución los llamados **derechos y deberes de los ciudadanos** que son entre otros:

1. **El derecho y el deber de la defensa de España.**

Por ejemplo: en el caso de una guerra contra España.



2. **Las personas tienen la obligación de pagar impuestos.**

Cuando ganas dinero tienes que dar una parte al Estado.

Cuanto más dinero ganes, más impuestos pagas. Con el pago de los impuestos se pagan los servicios públicos como la educación o la sanidad.

Impuestos: Son pagos obligatorios que las personas y las empresas hacen al gobierno.

3. **Los hombres y las mujeres tienen derecho a casarse.**

El hombre y la mujer son iguales en el matrimonio.

4. Las personas tienen **derecho a la propiedad Privada**, a tener cosas como, por ejemplo: una casa o un coche.

5. Las personas también pueden **heredar** esas cosas.

Por ejemplo: Las cosas de los padres cuando se mueren pasan a ser de sus hijos.

Solo pueden quitarte tus cosas por una necesidad pública importante y te deben de pagar una **indemnización** para compensar la pérdida.

Por ejemplo: Para construir una carretera nueva la administración necesita derribar una casa. La administración debe pagar una indemnización al dueño de la casa para compensarle.

Indemnización: Es una cantidad de dinero para compensar una pérdida o un daño

6. Las personas pueden crear organizaciones para ayudar a otras personas. Se llaman **fundaciones**.

Por ejemplo: La fundación ONCE ayuda a las personas con discapacidad para que tengan las mismas oportunidades.



7. Los españoles tenemos derecho a tener un **trabajo**, pero también tenemos la obligación de trabajar para contribuir al progreso económico de la sociedad con nuestro esfuerzo.

Por eso, la Constitución nos dice que todos tenemos el derecho y el deber de trabajar.

Capítulo tercero: De los principios rectores de la política social y económica

Para acabar también tenemos los llamados **derechos sociales**.

Se llaman así porque el Estado pretende que los ciudadanos tengan unas condiciones mínimas y dignas para vivir a través de ellos.

Estos derechos se reconocen en la Constitución española porque, como decíamos al principio del tema, **España es un Estado social y democrático de derecho**.

Dentro de este conjunto de derechos están, entre otros:



La **protección a las familias**. Sobre todo, se protegerá a las madres y a los hijos.



La **protección a los trabajadores**.

Por ejemplo: las instituciones reconocen a los trabajadores el derecho a vacaciones, a que puedan trabajar con seguridad o que trabajen solo un número de horas al día.

Seguridad Social

Se reconoce que en España habrá una **Seguridad Social** para todos los ciudadanos que será **pública**.

Se protege también a los trabajadores que se quedan sin trabajo dándoles ayudas

económicas.

Seguridad Social:

Es una institución pública que cuenta con el objetivo de proteger a sus ciudadanos.

Pública:

Controlado por las Administraciones y no por las empresas



Se reconoce el que las personas tienen derecho a que se cuide su **salud** y a recibir **atención médica**.

Las instituciones supervisarán los servicios de salud y animarán a las personas para que hagan deporte y tengan una vida saludable.



Las personas tienen derecho a la **cultura**.

Por ejemplo, ir a teatros o visitar museos.



Todas las personas tienen derecho a disfrutar de la **naturaleza**. También las personas tienen la obligación de proteger la naturaleza.

Por ejemplo: los bosques o los mares. Se castigará a las personas que dañan la naturaleza.



Las instituciones tienen que cuidar el **patrimonio artístico e histórico**.

Por ejemplo: las catedrales, las iglesias y los monumentos.



Los españoles tienen **derecho a tener una casa** que esté bien para vivir.



Las instituciones tienen que ayudar a los **jóvenes** para que puedan participar en la sociedad como lo hacen los adultos.



Las instituciones deben proteger a las personas que tengan alguna **discapacidad**, ayudarles para que puedan mejorar sus vidas y disfrutar de todos sus derechos.



Las instituciones tienen que dar pensiones y servicios sociales a las personas mayores de 65 años.



Las instituciones defienden los **derechos de los consumidores** frente a las empresas que les venden los productos y servicios.

Por ejemplo: cuando compras un producto que no funciona correctamente, puedes ir a la tienda a devolverlo.

Capítulo Cuarto: De las garantías de las libertades y derechos fundamentales

Artículo 53.

La protección de los derechos y libertades

Las instituciones deben respetar los derechos y libertades de las personas. Si no lo hacen pueden pedir ayuda a un juzgado.

Por ejemplo: Pablo y María trabajan en una oficina haciendo el mismo trabajo. A María le pagan menos dinero por ser mujer. María puede ir a la justicia a denunciar su situación.

Artículo 54.

El defensor del pueblo

El defensor del pueblo es una persona que defiende los derechos de las personas, recibe las quejas de las personas y vigila que las instituciones respetan sus derechos. Después tiene que informar a las Cortes Generales del resultado de sus investigaciones



Las cortes generales son las que eligen a la persona que va a ser defensor del pueblo.

Por ejemplo: Luis va en silla de ruedas y no puede acceder a un edificio público porque no tiene rampa de acceso. Luis presenta una queja a la Administración. La administración no le contesta y tampoco pone la rampa que solicita. En este caso, Luis puede ir a pedir ayuda al defensor del pueblo.

Capítulo quinto: De la suspensión de los derechos y libertades

Artículo 55.

La anulación de los derechos

Cuando ocurren crisis o catástrofes muy graves, las instituciones pueden suspender temporalmente algunos de los derechos.

La suspensión de estos derechos se hace para intentar que las situaciones no empeoren.

Por ejemplo: Con la gran crisis del Covid-19 nos suspendieron temporalmente el derecho a desplazarnos libremente por el país.



Recuerda

- Una Constitución es una superley que regula las cuestiones más importantes que tiene un Estado.
- España tiene una Constitución. Los españoles la votamos el 6 de diciembre de 1978.
- Dentro de la Constitución española están los valores superiores y los principios constitucionales que son fundamentales para vivir en democracia.
- Los principios constitucionales son:
 - España es un Estado democrático y respetuoso con los derechos de las personas.
 - Las instituciones tienen que tomar decisiones teniendo en cuenta lo que quieren las personas que viven en España.
 - En España hay una Monarquía Parlamentaria.
 - La Nación española es única y no se puede dividir.

- Los valores más importantes son:

LIBERTAD

JUSTICIA

IGUALDAD

DISTINTAS
IDEAS
POLÍTICAS

- En la Constitución se recogen diferentes grupos de derechos que tienen las personas en España. Los más importantes están más protegidos por el Estado. Son los derechos fundamentales y las libertades públicas.
- Solo en situaciones de crisis muy graves, las instituciones pueden suspender temporalmente algunos de estos derechos fundamentales.

Tema 2. El texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público:

- Personal al Servicio de las Administraciones Públicas (Título II)
- Derechos de los empleados públicos (Capítulo I del Título III)
- Deberes de los empleados públicos (Capítulo IV del Título III)

En este tema vamos a estudiar:

- ¿Qué son los empleados públicos?
- ¿Qué tipos de empleados hay en la administración?
- ¿Cuáles son sus derechos?
- ¿Cuáles son sus deberes?

Estatuto Básico del Empleado Público

Texto Refundido aprobado por Real Decreto
Legislativo 5/2015, de 30 de octubre

La Ley del Estatuto Básico de Empleo Público

El **Texto Refundido del Estatuto Básico del Empleado Público (TREBEP)**, es la ley que regula las normas básicas que se aplican a los empleados públicos en todas las Administraciones en España y contempla:

- Que el acceso a la función pública se realiza de acuerdo con los principios de **igualdad, mérito y capacidad**.
- Que se reconoce el derecho de **sindicación** de los funcionarios.
- Las condiciones de **incompatibilidad** del personal funcionario.

Sindicación es el derecho a afiliarse a una organización que defienda los intereses de los funcionarios en sus condiciones de trabajo en la administración.

Incompatibilidad es la prohibición de los funcionarios de realizar otros trabajos distintos a los de su trabajo en la administración.

- Las garantías de **imparcialidad** en el ejercicio de sus funciones.

El TREBEP Regula las normas generales que se aplican al personal funcionario y al personal laboral de todas las administraciones públicas en España.

Cada comunidad autónoma tiene que desarrollar el TREBEP.

Para desarrollar el TREBEP se tiene que aprobar una ley.

En **Asturias** es la **ley 2/2023 del 15 de marzo**, de empleo público, la que regula el empleo público en nuestra comunidad autónoma.

Imparcialidad es que el trabajo de los funcionarios no puede responder a intereses particulares.

► Personal al servicio de las Administraciones Públicas (Título II)

1. Concepto y clases de empleados públicos

Los **empleados públicos** son las personas que trabajan para la Administración.

Hay **4 tipos** de empleados públicos:

- a. **Funcionarios de carrera.**
- b. **Funcionarios interinos.**
- c. **Personal laboral.**
- d. **Personal eventual.**

Empleados públicos son las personas que trabajan dentro de la administración pública.



a. Funcionarios de Carrera

- Los funcionarios de carrera son los trabajadores que tienen un puesto de trabajo fijo.
- Son nombrados legalmente después de la superación de un proceso selectivo.
- Se rigen por el **derecho Administrativo**



Derecho administrativo:

Son las normas que regulan la relación entre las personas y la administración.

b. Funcionarios Interinos

- Los funcionarios interinos, son trabajadores nombrados temporalmente, para realizar las mismas tareas que los funcionarios de carrera.
- Los funcionarios interinos se nombran por razones de necesidad y urgencia.

Se nombran por un periodo máximo de **3 años**.

Por ejemplo: Un funcionario se jubila y su puesto queda vacante. La administración puede llamar a un funcionario interino para que ocupe ese puesto hasta que otro funcionario de carrera sea nombrado.

- Los funcionarios interinos se rigen por el derecho administrativo como los funcionarios de carrera.

3
AÑOS

c. Personal Laboral

- Son trabajadores que tienen un contrato de trabajo por escrito.
- Según la duración del contrato, pueden ser: Indefinidos, fijos o temporales.
- El personal laboral se rige por el **derecho laboral**.

Derecho laboral: Son las normas que regulan las condiciones de los trabajadores de España que no son empleados públicos.

d. Personal Eventual

- El personal eventual son personas de confianza que nombran los políticos para que les aconsejen en la toma de decisiones.
Por ejemplo: Un ministro puede nombrar una persona para que le escriba los discursos.
- El personal eventual se contrata por un periodo de tiempo concreto. Tienen que dejar su puesto cuando el político que lo haya nombrado abandone su cargo.
Por ejemplo: La persona que le escribe los discursos al ministro, tiene que dejar su puesto cuando el Ministro deje el cargo.



► Derechos de los Empleados Públicos (Capítulo I del Título III)

En este capítulo se explican los principales derechos que tienen todos los trabajadores de las Administraciones públicas.

1. Los empleados públicos tienen derecho a **hacer las tareas propias de su puesto** de trabajo.

Si alguien les manda hacer otras tareas distintas, no están obligados a hacerlas.

Por ejemplo: Tú trabajas como operario de limpieza en un colegio. Tu compañero, que es conserje, se dedica a reparar pequeñas averías. Este compañero se pone enfermo y tu jefe te pide a ti que repares una puerta que se ha estropeado. Como esta tarea no forma parte de tu trabajo, no tienes la obligación de hacerlo.

2. Los empleados públicos tienen derecho a **crecer como profesionales** y a ser ascendidos.

La administración tiene que respetar tres principios para evaluar y ascender a sus empleados.

Estos tres principios son: **igualdad, mérito y capacidad.**

Los empleados tienen derecho a una progresión conocida como **carrera profesional.**



3. *Los empleados públicos tienen derecho a un **salario** adecuado a su puesto de trabajo.*

El salario está compuesto por el sueldo y complementos.



Salario: Es la cantidad de dinero que te pagan por hacer tu trabajo. También se le llama paga.

Quiere decir que tu sueldo, puede incluir algunos complementos, cuando cumples algunos requisitos.

Por ejemplo, por el tipo de jornada de trabajo. No tiene el mismo complemento el empleado que trabaja 35 horas a la semana de lunes a viernes, que el que trabaja 37h y media, o los fines de semana.

Todos los empleados públicos reciben una paga al mes y 2 pagas extraordinarias al año.

Las pagas extraordinarias se reciben en los meses de junio y diciembre.

En total los empleados reciben 14 pagas al año.



4. Los empleados públicos tienen derecho a la **formación continua**.

Por ejemplo, los empleados públicos del Principado de Asturias pueden asistir a los cursos de formación que organiza el Instituto de Administración Pública "Adolfo Posada".



5. Los empleados públicos **no pueden ser discriminados** por ninguna de las siguientes razones:



Por su lugar de nacimiento,



Porque ser hombre o mujer,

Por su orientación sexual,



Por tener una discapacidad,



Por su edad,



Por su religión,



Por sus opiniones,



Ni por ninguna característica personal.

Por ejemplo: llevar el pelo teñido de azul.

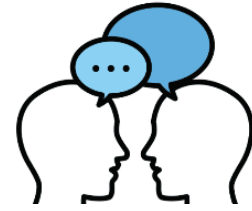
Discriminar:

Tratar a una
persona peor
por algún
motivo.



6. Los empleados públicos pueden **opinar** lo que quieran y expresar sus opiniones siempre que no sean irrespetuosas, ni dañinas para otras personas.

A esto se le llama derecho a la **libertad de expresión**.



7. Los empleados públicos tienen derecho a la **desconexión digital**.

Esto significa que no están obligados a responder correos electrónicos o llamadas relacionadas del trabajo fuera de su horario.

También busca proteger el tiempo libre de los trabajadores y que puedan descansar bien.

8. Los empleados públicos tienen derecho a que sus **condiciones de trabajo sean seguras**.

La administración tiene que evaluar los riesgos de los puestos de trabajo, además de proporcionar herramientas y **equipos de protección** necesarios a sus trabajadores, para que hagan su trabajo de forma segura.

Equipos de protección:

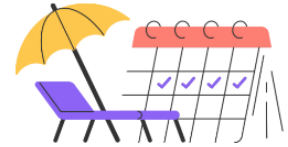
Son el conjunto de accesorios y ropa especializada que protege a un trabajador de posibles peligros en el entorno laboral.

Por ejemplo: Los guantes y las mascarillas de los médicos.





9. Los empleados públicos tienen derecho a disfrutar de **vacaciones, descansos y permisos** por asuntos personales.



10. Los empleados públicos tienen derecho a la **conciliación** de la vida personal, familiar y laboral. Esto quiere decir que tienen derecho a organizar sus horarios de trabajo con su vida familiar.

11. Los empleados públicos tienen **derecho a jubilarse** cuando cumplan la edad que diga la ley. Tienen derecho a cobrar una pensión de jubilación si cumplen los requisitos.

12. Los empleados públicos tienen derecho a inscribirse al **sindicato** que quieran y a elegir sus **representantes sindicales**.

También tienen derecho a ir a las **huelgas** cuando sean convocadas por sindicatos.

Sindicato: Son organizaciones de trabajadores que se juntan para defender sus derechos

Los representantes sindicales: Son trabajadores elegidos por votación de sus compañeros para que les representen cuando hay que negociar con la administración.

► Deberes de los empleados públicos (Capítulo IV del Título III)

Ya hemos visto que todos los empleados públicos tienen derechos, pero también tienen obligaciones que cumplir en su trabajo.

A continuación, se señalan algunos de ellos:

1. Los empleados públicos deben **respetar la Constitución**, las leyes y los derechos fundamentales.
2. Los empleados públicos **deben tratar a todas las personas por igual**. No pueden tratar de manera especial a familiares o amigos.
3. Los empleados públicos deben **tratar con respeto** a todas las personas, ciudadanos, compañeros y jefes.
4. Los empleados públicos deben pensar en el interés general y **ser eficientes**
5. Los empleados públicos **no pueden aceptar regalos**, ni tratos de favor a cambio de dar ventajas a una persona o a una empresa.

Por ejemplo: Una persona quiere obtener rápido un permiso para poder construir su casa. Como tú eres la persona que firma los permisos, te ofrece un reloj muy caro a cambio de que le des el permiso que necesita.

Derechos fundamentales:

Son los derechos básicos de todas las personas

Ser eficiente:

Conseguir hacer bien tu trabajo en el menor tiempo posible y usando la menor cantidad de recursos posibles

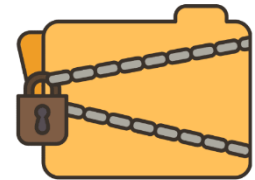


6. Deben **evitar los conflictos de intereses**.
Por ejemplo: Tú tienes que hacer una entrevista de trabajo para contratar a una persona. Se presentan varias personas y entre ellas hay un amigo tuyo. Esto te generaría un conflicto de intereses. Por un lado, quieres ayudar a tu amigo a conseguir trabajo, y por otro quieres conseguir a la persona mejor preparada para el trabajo.

Conflicto de intereses:

Situación en la que tienes intereses

7. Los empleados públicos no pueden contar a otras personas fuera del trabajo la **información** que sea **secreta**.



8. Los empleados públicos **deben cuidar el material** de trabajo y los bienes de la Administración.

No pueden usar el material de trabajo para asuntos personales.



Recuerda

- En la Administración trabajan 4 tipos de empleados públicos:



- Todos los empleados públicos tienen derechos.
- Los empleados públicos también tienen obligaciones que cumplir en su trabajo.
- Los derechos y deberes de los empleados públicos se regulan en el Estatuto Básico del Empleado Público (TREBEP)

Tema 3. La igualdad en la Administración Pública.

En este tema vamos a estudiar:

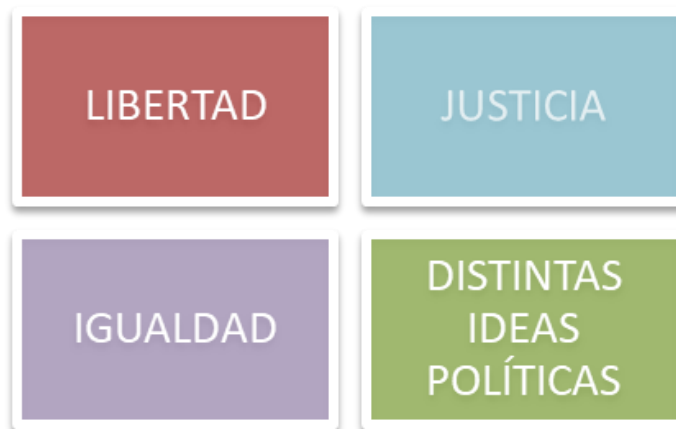
- El derecho a la igualdad en la Constitución española.
- La igualdad entre mujeres y hombres
- Respeto por la diferencia y la discapacidad
- La accesibilidad en la Administración



► La Igualdad en la Constitución.

La igualdad es uno de los valores más importantes de nuestro país según la Constitución.

La Constitución señala que sus valores más importantes son: la libertad, la justicia, la igualdad y el respeto de las distintas ideas políticas.



En el artículo 14 de la Constitución, nos explican que todos los españoles somos iguales ante la ley.

Los españoles somos iguales ante la ley.

Todas las personas tienen que ser tratadas de la misma manera por la ley.

Nadie puede ser discriminado por su sexo, su raza, su religión, sus opiniones, ni tampoco por otras características de la persona.

Significa que la ley debe garantizar que a las personas no se les trate peor o de manera diferente por ser hombre o mujer, por ser de otro país, por la opinión que tengan de las cosas, o por la religión que practiquen.

Nadie puede tratar mal a las demás personas por ningún motivo.

Por ejemplo:



Por su lugar de nacimiento,



Porque sea hombre y mujer,



Por su religión,



Por decir lo que piensa,



*Por cualquier otra razón como tener una
discapacidad.*

► La Igualdad entre mujeres y hombres

El derecho a la igualdad en España se regula en una **Ley Orgánica** (La ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres).



Ley Orgánica: Es una ley que regula una materia importante.

Por ejemplo: los derechos fundamentales.

Las leyes orgánicas necesitan una mayoría especial para ser aprobadas.

Esta ley nos dice que tanto mujeres como hombres son iguales en derechos y deberes.

La Administración tiene que evitar la **discriminación** entre hombres y mujeres.

Los planes y normas importantes que hagan tanto el Gobierno como la Administración, siempre tienen que tener en cuenta la igualdad entre mujeres y hombres.

Discriminación:

Tratar a una persona peor por algún motivo.

La Administración crea normas y **políticas públicas** para evitar las situaciones de discriminación.

Políticas Públicas:

Decisiones que toma el gobierno para mejorar la vida de las personas.

Asturias también tiene su propia ley para favorecer la igualdad entre mujeres y hombres, además de poder ayudar a eliminar la **violencia de género**.

En esta ley se habla del Instituto Asturiano de la Mujer.



Violencia de género:

Se produce cuando un hombre trata mal a una mujer por ser mujer.
Por ejemplo: Cuando un hombre grita, pega o dice cosas feas a una mujer.

Este Instituto es importante porque es el encargado de desarrollar y llevar a cabo las políticas de igualdad en Asturias.

La Administración debe proteger la igualdad de todas las mujeres.

Especialmente de las mujeres con más **vulnerabilidad**,
como:

- Mujeres inmigrantes.
- Niñas.
- Mujeres con discapacidad.
- Mujeres mayores. Mujeres viudas.
- Mujeres víctimas de violencia de género.

Vulnerabilidad:

Es la debilidad o menor capacidad para prevenir o recuperarse de situaciones desfavorables.

Algunas de las cosas que hay que conseguir para evitar la discriminación son:

- Que las mujeres y los hombres se hagan responsables de su familia y sus hijos por igual.
- Que las mujeres solteras sean tratadas igual que los **hombres solteros y las mujeres casadas sean** tratadas igual que los hombres casados.
- Que las mujeres no sean discriminadas por ser madres.

► Respeto por la diferencia y la discapacidad

El Gobierno y la Administración respetan la dignidad, la autonomía y la independencia de las personas.

Aceptan a todas las personas tal y como son, también a las personas con discapacidad.

La Administración sabe que todos y todas debemos tener las mismas oportunidades.

En España también existe una ley que regula los derechos de las personas con discapacidad y establece medidas para conseguir su **inclusión social**.



La **inclusión social** busca garantizar que todas las personas tengan acceso a los recursos, servicios y oportunidades que necesitan para participar completamente en la sociedad.

Esta ley explica que las personas con discapacidad **tienen los mismos derechos que las demás.**

La administración trabaja para que los lugares sean accesibles y todas las personas puedan participar en la sociedad de manera real.

El Gobierno y la Administración hacen leyes y normas para que:



Los sistemas de comunicación sean accesibles.

Por ejemplo: el teléfono, internet o la televisión.



Los **lugares públicos** sean accesibles.

Por ejemplo: parques, colegios o museos.



Los transportes sean accesibles, en especial los transportes públicos.

Por ejemplo: el tren, el autobús o el metro.

**Lugares
públicos:**

Son sitios accesibles a todo el mundo.

► La Accesibilidad en la Administración

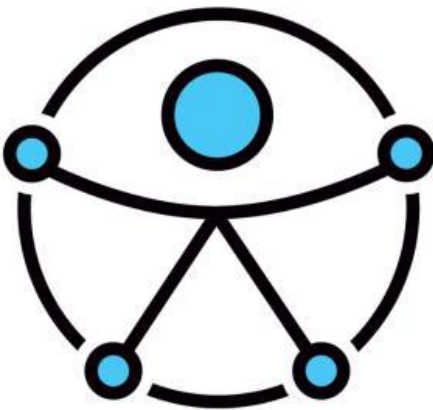
La Administración Pública tiene que ser accesible.

Esto quiere decir, que todas las personas tienen que poder entrar con facilidad y **autonomía** a los servicios de la Administración.

Autonomía:

Sin la ayuda de otra persona.

Por ejemplo:



*Este es el símbolo de la
accesibilidad universal.*

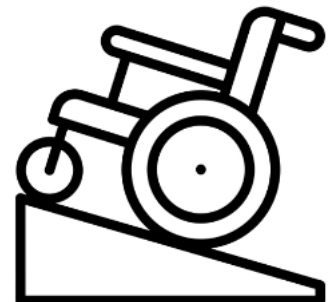
*Cuando veamos este
símbolo en algún lugar
público, nos informa que
ese sitio está adaptado para
que sea accesible para todo
el mundo.*

La accesibilidad universal es uno de los principios en los que se inspira nuestro ordenamiento jurídico para alcanzar la plena inclusión de las personas con discapacidad.

Esto quiere decir, que todas las personas pueden acceder con facilidad a los servicios que la Administración ofrece.

Una de las cosas importantes que tiene que hacer la Administración para ser accesible, es formar a sus trabajadores sobre la discapacidad y como atender a personas con discapacidad.

A continuación, vamos a ver cosas que tiene que hacer la Administración para ser accesible.



Las **oficinas** de la Administración:

- Las oficinas no deben tener **barreras arquitectónicas** en sus accesos.

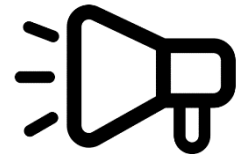
Las personas con dificultades de movilidad tienen que poder acceder a todos los lugares con comodidad.

Por ejemplo: Si para entrar a un edificio hay que subir o bajar escaleras, se debe poner también una rampa de acceso

Barreras arquitectónicas:
Son los obstáculos físicos que impiden que un edificio o sitio sea accesible para todas las personas.

- Las oficinas estarán **bien señalizadas** por fuera del edificio en el que se encuentren para que sean fáciles de encontrar.
- Las oficinas también estarán señalizadas por dentro y tendrán puestos de información.
- Los puestos de información serán fáciles de encontrar y todas las personas tienen que poder utilizarlos.

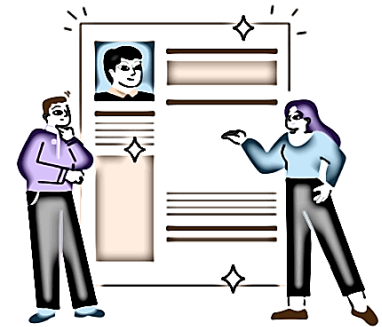
Por ejemplo: La información debe ser accesible para personas con dificultades auditivas y visuales.



Los **Impresos** y **Documentos** de la Administración:

- En las oficinas físicas las hojas estarán en estanterías y lugares accesibles para todas las personas.

Los trabajadores de estas oficinas también tienen que ayudar a las personas a entender los documentos cuando lo necesiten.



- Las hojas tendrán versiones en braille y con las letras más grandes.

Alfabeto en Braille

A	B	C	D	E	F	G	H	I
⠁	⠃	⠉	⠙	⠑	⠋	⠗	⠓	⠊
J	K	L	M	N	O	P	Q	R
⠊	⠅	⠌	⠍	⠎	⠏	⠕	⠖	⠗
S	T	U	V	W	X	Y	Z	
⠠	⠡	⠢	⠣	⠤	⠥	⠦	⠧	

- Estas hojas y documentos tienen que poder consultarse por medios electrónicos, como el ordenador o el móvil.
- Estarán disponibles en la página web de la administración.
- Las personas que lo necesiten, también podrán llamar a un número de teléfono para pedir ayuda, para rellenar y enviar los documentos electrónicos.



- En la administración del Principado de Asturias, el número del **servicio de atención ciudadana**, es el número 012.



- La información básica estará disponible en **lectura fácil**, para que sea fácil de entender por todas las personas.

Este símbolo indica que el documento es fácil de entender.



Esto quiere decir que una persona con dificultades de comprensión lo ha validado.

Esto quiere decir que esta persona lo ha leído y confirmado que es fácil de entender.

- Los espacios para escribir los datos en las hojas serán lo bastante grandes para rellenarlos con comodidad.



Recuerda

- En la Constitución hay valores superiores que hay que proteger, especialmente el valor de la IGUALDAD.
- La Constitución dice que todos los españoles somos iguales ante la ley, y que nadie puede ser discriminado por su sexo, su raza, su religión, sus opiniones, ni tampoco por cualquier otra característica.
- El derecho a la igualdad en España se regula en una Ley Orgánica.
- El Gobierno y la Administración respetan la dignidad, la autonomía y la independencia de las personas. Aceptan a todas las personas tal y como son, también a las personas con discapacidad.
- La igualdad de género, quiere decir que las mujeres y los hombres somos iguales en derechos y deberes.
- La Administración debe evitar la discriminación entre hombres y mujeres. También debe prevenir la violencia que en ocasiones ejercen los hombres sobre las mujeres y sus hijos.
- Asturias también tiene su propia ley para favorecer la igualdad de mujeres y hombres y eliminar la violencia de género.
- La Administración trabaja para que los lugares sean accesibles y todas las personas puedan participar en la sociedad de manera real.
- La accesibilidad universal y el diseño para todos son dos de los principios fundamentales en los que se tienen que inspirar las leyes y las normas para alcanzar la plena inclusión de las personas con discapacidad.
- La administración tiene que adaptar los lugares y los documentos para que sean accesibles a todos los ciudadanos.



Tema 4. Los órganos superiores de la Administración del Principado de Asturias:

- El Consejo de Gobierno, su Presidente y los Consejeros.
- La Ley del Principado de Asturias 6/1984, de 5 de julio, del Presidente y del Consejo de Gobierno.
- La organización de la Administración del Principado de Asturias: La Ley del Principado de Asturias 8/1991, de 30 de julio, de Organización de la Administración.



En este tema vamos a estudiar:

- Los órganos superiores de la Administración del Principado de Asturias:
 - El Presidente
 - El Consejo de Gobierno
 - Los Consejeros
- La organización de la Administración del Principado de Asturias.

► Los órganos superiores de la Administración del Principado de Asturias

Los órganos superiores de la Administración del Principado de Asturias son:



El **Presidente**

El **Consejo de Gobierno**

Los **Consejeros**

Estos órganos están regulados en **la Ley del Principado de Asturias 6/1984, de 5 de julio**, del Presidente y del Consejo de Gobierno.

1. El Presidente del Principado de Asturias.

El Presidente del Principado de Asturias, **es la persona que lidera y representa a la región de Asturias.**

También es quien se encarga de hablar en nombre de Asturias ante el gobierno de España.

Sus principales funciones son las siguientes:

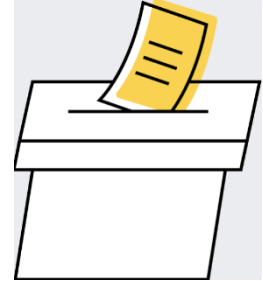
- *Representar a la Comunidad Autónoma ante otras Instituciones del Estado.*

-

- *Firmar acuerdos con otras Comunidades Autónomas para trabajar juntas y ayudarse en temas comunes.*
- *Organizar una votación para elegir a los representantes que tomarán decisiones importantes para los asturianos.*
- *Ordenar la publicación de las leyes que después los ciudadanos tienen que cumplir.*
- *Dirigir el Consejo de Gobierno.*
- *Nombrar y cesar a los Consejeros.*
- *Sustituir a los Consejeros cuando están enfermos o ausentes.*

Por ejemplo: Cuando un consejero se va de vacaciones el Presidente le sustituye por otro.

- *Resolver los problemas que existan entre las Consejerías.*



El Presidente del Principado de Asturias en alguno de los trabajos que realiza tiene un secretario que le ayuda.

¿Cómo se elige al Presidente del Principado?

Los ciudadanos de Asturias elegimos en las elecciones a los diputados que nos representan en la **Junta General**

Los miembros de la Junta General se llaman **Diputados**.

El Presidente del Principado es elegido por los Diputados.

La Junta General:

Está compuesta por 45 Diputados.

Tiene como principal función hacer leyes.

Para ser Presidente se necesita que:

- 1) Te apoyen al menos cinco Diputados.
- 2) Hables de las cosas que vas a hacer si eres elegido y que puedan beneficiar a los asturianos.
- 3) Tengas el voto de la **mayoría absoluta** de los Diputados.

Mayoría absoluta:

Se obtiene si votan a favor la mitad más uno de los miembros de la Junta, se necesitan 23 votos.

Si después de 2 meses a partir de que se forme la Junta, todavía no se ha elegido a un Presidente, se deshace la Junta General y hay nuevas elecciones.



Cese del Presidente del Principado de Asturias:

El Presidente puede cesar porque:

- Se tengan que celebrar nuevas elecciones
- Se apruebe una **moción de censura**
- Renuncie
- Tenga alguna enfermedad que le impida hacer su trabajo
- Deja de ser Diputado
- Se rechace una **cuestión de confianza**
- Fallece

Moción de censura:

Cuando los miembros de la Junta piden responsabilidades al Presidente porque no están de acuerdo con su trabajo.

Cuestión de confianza:

Cuando el Presidente pide a los miembros de la Junta que le apoyen en un tema y no lo hacen, pierde su confianza.

Responsabilidad del Presidente:

La policía no puede detener al Presidente del Principado salvo en caso de un delito cierto y seguro.

2. El Consejo de Gobierno

El Consejo de Gobierno está formado por varios miembros, por eso se dice que es un **Órgano colegiado**.

El Consejo de Gobierno lo componen:

- El Presidente
- Los Consejeros



Las funciones del Consejo de Gobierno son:

- Decidir cómo se manejan las cosas de la Administración del Principado.
- Dirigir la Administración del Principado de Asturias para que todo funcione bien y se cumplan las leyes.
- Proponer nuevas leyes que se pueden discutir y aprobar.
- Tomar decisiones sobre los asuntos en los que trabaja.
- Crear reglas y normas que deben aplicarse en Asturias.



Funcionamiento del Consejo de Gobierno:

El Consejo de Gobierno se reúne normalmente cada semana.

El Presidente reúne al Consejo de Gobierno para hablar de los temas importantes.

Para que las reuniones del Consejo de Gobierno sean válidas **se necesita la asistencia del Presidente, del Secretario, y al menos, la mitad de sus miembros.**

3. Los Consejeros.

Los Consejeros son miembros del Consejo de Gobierno.

Cada Consejero es titular de una Consejería.

Por ejemplo, la Consejera de salud es titular de la Consejería de salud.

Los Consejeros dirigen las Consejerías que tienen a su cargo.

Elección de los Consejeros:

Los Consejeros son elegidos por el Presidente.

Cese de los Consejeros:

El Consejero cesa porque:

- Cesa el Presidente.
- El Consejero renuncia y el Presidente está de acuerdo.
- El Presidente **revoca** el nombramiento.
- Tiene una enfermedad que le impide trabajar.
- Fallece

Revocar:
Es anular el
nombramiento

Funciones de los Consejeros:

Las funciones que realiza el Consejero tienen que ver siempre, con la Consejería de la que es titular.

Los Consejeros tienen varias funciones:

- Hacer un plan de trabajo para su Consejería.
El plan lo presenta al Consejo de Gobierno para saber si está de acuerdo con su plan.
- Mandar sobre todo el personal de su Consejería
- Resolver los problemas de trabajo que hay entre el personal de su consejería.
- Ordena pagar los gastos que tiene su Consejería



El Presidente del Principado de Asturias crea las Consejerías necesarias para que la región funcione bien.

Decide cuantas Consejerías hay.

También las modifica si no funcionan bien o las elimina.

Tenemos 10 Consejerías en total.

Nuestro trabajo se realizará en una Consejería.

No es necesario estudiarlas de memoria.

Es conveniente saber buscar las Consejerías que existen y los órganos que las componen.

Las Consejerías son:

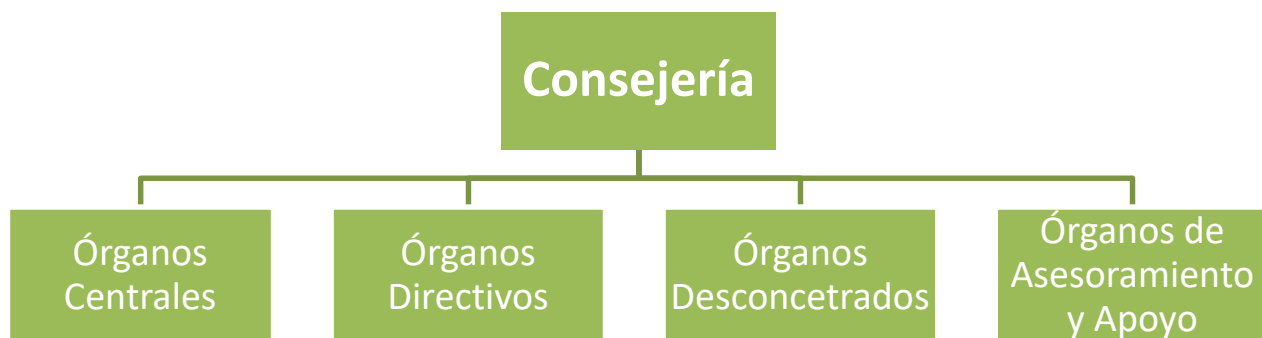


► La organización de la Administración del Principado de Asturias

La Administración del Principado de Asturias se organiza para que todo funcione bien.

La organización de la Administración del Principado de Asturias está regulada en **Ley 8/1991, de 30 de julio**, de Organización de la Administración del Principado de Asturias.

Los órganos de la Administración del Principado son:

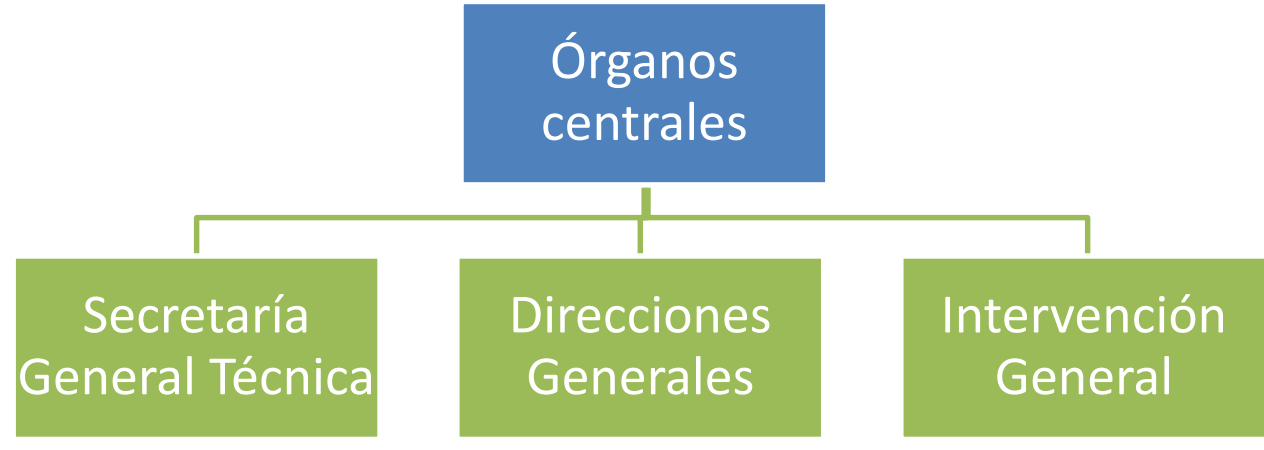


Órganos centrales

- Son la parte básica de cada Consejería, la pieza clave.
- Hacen que cada Consejería funcione de forma adecuada.
- Su trabajo llega a toda la Comunidad Autónoma.



Son órganos centrales de las Consejerías:



Muchas veces se utiliza la forma abreviada para referirse a varios órganos, como la Secretaría General Técnica, es conocida como SGT, la Dirección General como DG y la Intervención General como IG.

1. Secretarías Generales Técnicas

- Ayudan a tomar decisiones, dan consejos y recomendaciones en su Consejería.
- Crean leyes para regular temas que afectan a la sociedad.
- Supervisan y dirigen a sus subordinados.

2. Direcciones Generales

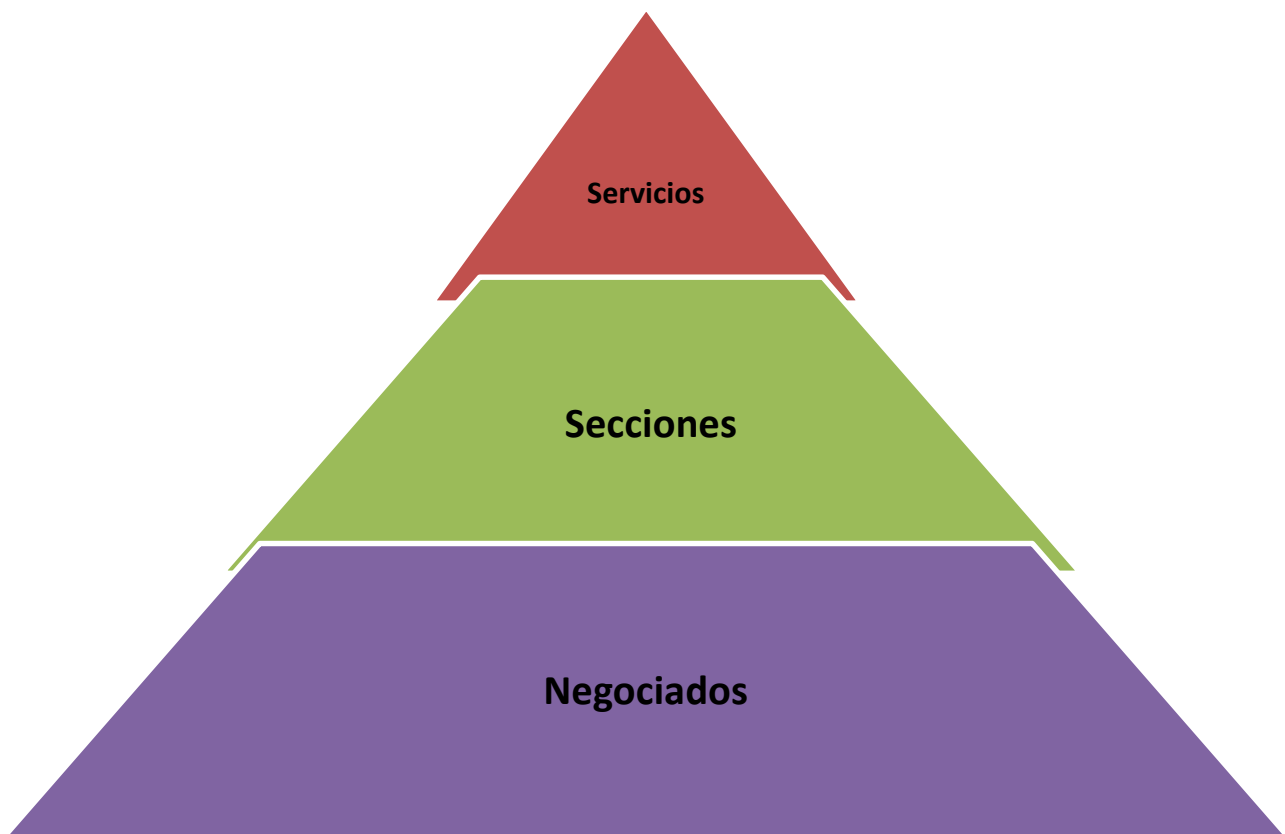
- Mandan y coordinan los servicios que dependen de ellas.

Así, por ejemplo, la Dirección General de Igualdad, trabaja para conseguir que haya igualdad en el Principado de Asturias y se elimine cualquier tipo de discriminación entre los ciudadanos.

3. Intervención General

- Estudia todas las actividades en las que el Principado de Asturias gasta dinero para comprobar que ese gasto cumple la ley.
- Anota los gastos e ingresos que hay en la Administración, para saber en qué se gasta el dinero de los ciudadanos.

Los órganos centrales se organizan en:



Ahora vamos a estudiar las funciones de estos órganos que son muy importantes, ya que existen en la mayoría de los centros de trabajo:

Servicios:

- Hacen un plan de trabajo con las tareas que van a realizar u organizar, para que todos los empleados trabajen juntos y se ayuden.

Si hay algo que no funciona bien hacen los cambios oportunos.

Por ejemplo: El Instituto Asturiano de Administración Pública "Adolfo Posada" tiene un Servicio de Selección y un Servicio de Formación.

Secciones:

- Están bajo las órdenes de los Servicios.
- Hacen informes para sus superiores.
- Controlan el trabajo de los negociados.

Por ejemplo: El Instituto Asturiano de Administración Pública "Adolfo Posada" tiene una Sección de Selección.

Negociados:

- Están bajo las ordenes de las Secciones
- Se ocupan de trabajar con los documentos que les entregan sus superiores, llevan un registro de los mismos y los archivan.

Por ejemplo: El Instituto Asturiano de Administración Pública "Adolfo Posada" tiene 3 Negociados de Selección.

Órganos directivos

- ⇒ **Son aquellos que toman decisiones importantes.**
- ⇒ Lideran la Consejería.

Órganos desconcentrados

- ⇒ **Son aquellos que tienen funciones muy concretas.**

Por ejemplo, la Biblioteca de Asturias "Ramón Pérez de Ayala" que ofrece al público multitud de libros y revistas para su lectura.

- ⇒ Unos se encargan de dirigir un organismo.

Por ejemplo, el Archivo Histórico de Asturias que se ocupa de guardar los documentos antiguos que son importantes para Asturias.

- ⇒ Otros trabajan en actividades que ayudan a los ciudadanos.

Por ejemplo, el Instituto Nacional de Silicosis que es un centro que está especializado en enfermedades respiratorias.

Órganos de asesoramiento y apoyo

- ⇒ **Son los que aconsejan o apoyan a los órganos centrales y desconcentrados.**

Por ejemplo, el Consejo Asesor de Turismo es un órgano de asesoramiento y apoyo que se encarga de favorecer, con distintas actividades, que cada vez vengan más turistas a nuestra comunidad.

Recuerda

- Los órganos superiores de la Administración del Principado de Asturias son:
 - El Consejo de Gobierno
 - Su Presidente
 - Los Consejeros
- La Ley del Principado de Asturias 6/1984, de 5 de julio, del Presidente y del Consejo de Gobierno regula el funcionamiento de los órganos superiores.
- El Presidente del Principado
 - Es la persona que lidera y representa a la región de Asturias.
 - Es elegido por la Junta General del Principado de Asturias entre sus miembros, los Diputados.
- El Consejo de Gobierno es un órgano colegiado que dirige la política la Administración del Principado de Asturias para que todo funcione bien y se cumplan las leyes.
- Los Consejeros son miembros del Consejo de Gobierno y dirigen su Consejería.
- La organización de la Administración del Principado de Asturias está regulada en Ley 8/1991, de 30 de julio, de Organización de la Administración del Principado de Asturias.
- En la Administración del Principado en cada Consejería hay:
 - Órganos centrales.
 - Órganos directivos
 - Órganos desconcentrados
 - Órganos de asesoramiento y apoyo
- Son órganos centrales de las Consejerías:
 - La Secretaría General Técnica, las Direcciones Generales y la Intervención General
- Los órganos centrales se organizan en:
 - Servicios.
 - Secciones
 - Negociados

Tema 5. Control de accesos. Apertura de edificios e instalaciones.

- Custodia y control de llaves.
- Vigilancia y custodia del interior de edificios e instalaciones.
- Registro de incidencias.



En este tema vamos a estudiar:

- Control de accesos
- Apertura de edificios e instalaciones
- Custodia y control de llaves
- Vigilancia y custodia del interior de edificios e instalaciones
- Registro de incidencias

► Control de accesos

Los ciudadanos acuden muchas veces a las oficinas administrativas.

Para permitir la entrada en los edificios de la Administración es necesario hacer un control de acceso previo.

El control de acceso permite **comprobar la identidad** de las personas que acceden a las oficinas administrativas.

Para hacer el control se pide el documento de identidad y se registra la entrada al edificio.

Con esto se consigue reforzar la seguridad de las oficinas administrativas.

El personal subalterno se ocupa del control de accesos.

En el acceso al edificio administrativo, la primera persona de contacto suele ser el personal subalterno.

El personal subalterno representa a la Administración para la que trabaja; **es fundamental la forma en la que recibe al ciudadano.**

En algunos edificios existen **tornos** para acceder a las oficinas administrativas.

El personal que trabaja en el edificio accede a través del torno con una tarjeta que lo identifica.



Si el que quiere entrar en el edificio es un ciudadano, el subalterno, lo identifica, registra su entrada y después le permite el acceso abriéndole el torno.

Siempre hay que comprobar que al final la persona abandona el centro.

► Apertura de edificios e instalaciones

La apertura de los edificios administrativos e instalaciones incluye las siguientes tareas:

- **Apertura de las entradas del edificio y de sus dependencias:**

Se realiza teniendo en cuenta unas mínimas normas de seguridad.

Hay que realizar una inspección visual del acceso exterior, comprobando el estado de escaleras, rampas, puertas y ventanas.

La apertura del edificio se hace en dos fases:

1. *Apertura para la entrada del personal del centro*
2. *Apertura para los ciudadanos*

El edificio principal puede tener otras dependencias que se podrán ir abriendo más tarde.

Por ejemplo, en un colegio primero se abre la entrada principal y más tarde se abre el polideportivo cuando hay clase de gimnasia o el comedor en las horas de dar las comidas.



- **Desconexión de la alarma:**

Se realiza en el momento de abrir la puerta.

La conexión y desconexión de los sistemas de alarmas se puede hacer con diferentes sistemas:

- *De tipo mecánico, como las llaves.*
- *De tipo electrónico, como el teclado.*

La forma más habitual de conectar o desconectar una alarma es con una clave, que solo conocen quienes abren y cierran el centro.

- **Encendido de luces:**

Al inicio de la jornada se encenderán las luces principales del edificio.

No se encienden todas las luces, solo las que sean necesarias para el buen funcionamiento del centro.

A lo largo de la jornada se irán encendiendo las demás luces restantes.

Las Administraciones Públicas ponen en marcha planes de ahorro y así reducen su consumo de energía

Es importante hacer un uso responsable de la iluminación, para eso hacemos lo siguiente:

- *Apaga las luces cuando ya no hay nadie en el despacho o en las oficinas.*
- *Evita el exceso de iluminación de los distintos despachos y oficinas.*
- *Aprovecha tanto como sea posible la luz natural.*



- **Conexión y desconexión de sistemas de calefacción y aire acondicionado:**

Una vez se abre el edificio se conectarán los sistemas de calefacción y aire acondicionado, cuando su funcionamiento no sea automático.

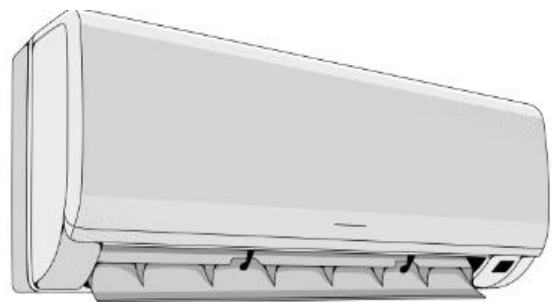
Si el sistema es automático, hay que comprobar que funciona correctamente.

La administración puede reducir el consumo de energía de sus edificios.

Para ahorrar se pueden reducir los horarios de encendido y apagado de las instalaciones de calefacción y refrigeración en edificios de uso administrativo.

También se puede ahorrar controlando la temperatura.

Es importante conocer la normativa que limita la temperatura de los edificios públicos administrativos.



- **Finalización del servicio:**

A la hora en que termina la jornada laboral, el personal subalterno realizará una ronda completa de inspección por todo el edificio.

Comprueban, planta por planta, el estado general y la ausencia de incidencias que requieran una atención especial.

Esta actividad se **realizara siguiendo el protocolo existente** en cada centro de trabajo.

Concluida esta tarea el personal subalterno abandona el edificio conecta la alarma y cierra las puertas de acceso.

► **Custodia y control de llaves**

El personal subalterno, se encarga de custodiar las llaves de los edificios de la Administración.

En un edificio hay muchas puertas y son necesarias muchas llaves.



Se puede utilizar una **llave maestra** que permite abrir y cerrar todas las cerraduras de un edificio.

Si tenemos ese tipo de llave, sería fácil realizar el trabajo, porque con esa misma podemos abrir todas las puertas y no es necesario llevar un manajo de llaves.

Es importante que las llaves no sean fáciles de copiar, mejor dicho que tenga asociado un elemento único, para que haga muy difícil su copia.

Así se conseguirá saber en todo momento a quien se ha asignado cada una de las llaves de acceso a los edificios posibilitando el correspondiente control sobre las mismas.

El uso de las llaves puede ser:

- Para uso exclusivo del personal del centro.
- Para uso temporal de personas ajenas al centro.

Estas personas tienen que estar autorizadas y pedir la llave.

Por ejemplo, si en el centro de trabajo hay un jardín y el jardinero necesita acceder a alguna zona ajardinada que esté cerrada.

Todos los movimientos de las llaves se anotan en un **libro general de registros**. Se anota la entrega y la recogida de las llaves del personal del centro o de las personas ajenas al centro que están autorizadas.



► Vigilancia y custodia en el interior de edificios e instalaciones

La vigilancia y custodia del interior de edificios e instalaciones se realiza con la ronda de seguridad.

En la **ronda de seguridad** se comprueba el estado general de las instalaciones en materia de seguridad, el correcto funcionamiento de los equipos, sistemas de detección y alarmas.

Una ronda se realiza antes de la apertura del edificio al personal del centro y al público en general.

Otra ronda se realiza al finalizar la jornada laboral cuando todo el personal ha abandonado el edificio.



La ronda se hace:

- Realizando el recorrido planta a planta
- Inspeccionando y asegurando cada planta
- Anotando las incidencias descubiertas
- Comunicando las incidencias para que sean solucionadas.

Para la adecuada realización de esta tarea es preciso que el personal subalterno conozca detalladamente el edificio, así como el funcionamiento de los equipos y sistemas de seguridad disponibles.

► Registro de incidencias

Cuando se produzca alguna incidencia en el edificio administrativo es necesario cubrir **el parte de incidencias**.

El parte de incidencias se envía a la dirección o titular del centro, una vez finalizado el trabajo.

Es importante que el parte de incidencias, se cubra con todos los datos importantes para después resolver la incidencia surgida.

Parte de incidencias:

Es un documento que se utiliza para registrar los problemas o incidentes que ocurren en el centro de trabajo, en un equipo o en cualquier otro elemento.

El parte de incidencias debe ser claro para que ayude a otros compañeros o jefes a conocer como fue la incidencia.





Control de Accesos

- Objetivo: Comprobar identidad
- Medios: Tornos, tarjetas de identificación, huella digital.
- Con caracter general es función del subalterno



Apertura de Edificios e instalaciones

- Apertura de accesos
- Desconexión de alarma
- Encendido de luces
- Encendido/apagado de calefacción y/o aire acondicionado
- Fin de servicio: activación de alarma y cierre de instalaciones



Custodia y Control de llaves

- Es función del personal subalterno
- Facilita su gestión disponer de una llave maestra
- No se puede hacer copia de las llaves
- Se registran todas las entregas y devolución de llaves.



Vigilancia

- Ronda de Seguridad
- Se comprueba el estado de las instalaciones
- Se comprueba el buen funcionamiento de alarmas.
- Se realiza una ronda en la apertura del edificio/ instalaciones y otra al cierre del mismo.



Registro de Incidencias

- Las incidencias se registran en el Parte de Incidencias
- El parte de Incidencias debe de ser claro, para que facilite su interpretación
- Se envía al responsable del centro



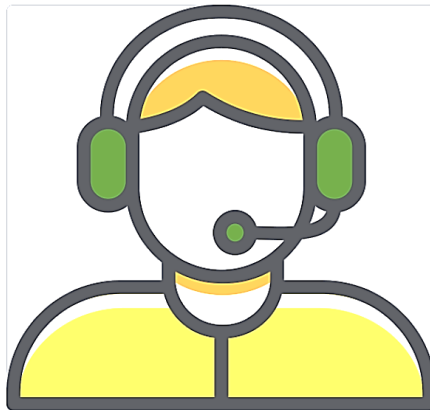


Recuerda

- El **control de acceso** es un sistema de seguridad que permite comprobar la identidad de las personas que acceden a las oficinas administrativas.
- La **apertura de los edificios administrativos** incluye:
 - La apertura de las entradas del edificio y sus dependencias
 - La desconexión de la alarma
 - El encendido de las luces
 - La conexión y programación de sistemas de climatización (calefacción y aire acondicionado)
 - La conexión de los demás sistemas con los que cuente el edificio.
- El personal subalterno **custodia y controla las llaves** de las oficinas administrativas.
- El personal subalterno hace una **ronda de seguridad** al comenzar y al finalizar la jornada.
- El **parte de incidencias** es un documento que se utiliza para registrar los problemas o incidentes que ocurren en el centro de trabajo o sus dependencias.

Tema 6. La información y atención al público.

- La comunicación.
- La atención presencial y la atención telefónica: información y avisos.
- Atención ante quejas y reclamaciones.



En este tema vamos a estudiar:

- Como atender a los usuarios de la administración.
- Aspectos a considerar al comunicarnos con los demás.
- Las formas de atención al público.
- Como gestionar quejas y reclamaciones.

► La Información y Atención al Público

La atención al público, es personal por parte de los empleados públicos.

El personal subalterno se encarga de atender a los ciudadanos, que acuden a los edificios administrativos para solicitar información, realizar trámites y gestiones.

También tiene funciones de recepción y control de accesos a las dependencias administrativas.

Es importante que el personal subalterno sea amable en el trato y las formas.

Cuando un ciudadano acude a una oficina de la Administración, es importante conocer el motivo de su visita para poder ayudarlo mejor.

Hay que dirigirse a la persona de forma adecuada, con educación y hablando de forma alta y clara, pero sin gritar.



Debes de actuar así:

- Saluda con un “Buenos días” o “Buenas tardes”
- Trata a la persona de “usted”
- Pregunta ¿en qué puedo ayudarle?
- Contesta de forma clara y precisa
- Responde a lo que se te pregunta

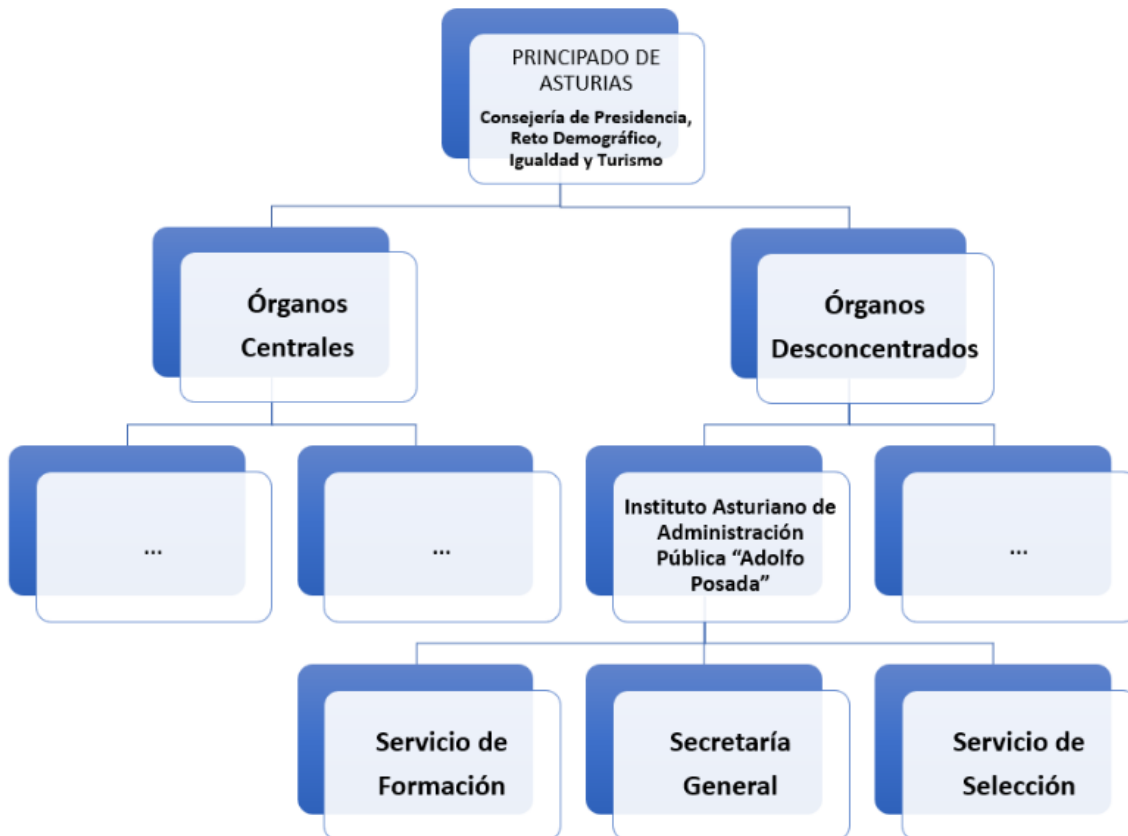
Para informar de forma adecuada al público, es necesario conocer bien:

- El centro de trabajo y sus dependencias
- El organigrama del centro de trabajo
- El organigrama de la Consejería a la que pertenezca el centro
- El personal del centro con su nombre y puesto
- Las tareas y trabajos que se realizan en el centro

Organigrama:

Es un esquema o gráfico de la estructura de una organización que refleja los departamentos con su responsable y como dependen unos de otros

Por ejemplo: El Instituto Asturiano de Administración Pública “Adolfo Posada” depende de la Consejería de Presidencia, Reto Demográfico, Igualdad y Turismo y un ejemplo de su organigrama es el siguiente:



Ten en cuenta las siguientes pautas en la atención al público:

- Orienta en el recorrido interno del centro a la persona visitante o acompáñala al lugar de la cita.
- Si la persona tiene una cita previa, comunica a la persona interesada que el visitante ha llegado.
- Ten una actitud cordial y presta atención a cualquier detalle de su petición.
- Intenta responder a sus peticiones.
- Si desconoces la respuesta, pide ayuda a algún compañero o superior.
- Da sensación de seguridad y tranquilidad.



► La Comunicación

El hombre se comunica con otras personas.

En el centro de trabajo nos comunicamos con nuestros jefes, compañeros y ciudadanos.

Para comunicarnos utilizamos diferentes medios como gestos, mímica, símbolos, sonidos, palabras...

La comunicación:

Es un proceso mediante el cual se transmite información, ideas, pensamientos o sentimientos entre dos o más personas

1. Niveles de comunicación

En la comunicación existen varios **niveles**:

- **Nivel coloquial:** También se llama nivel familiar.

Se utiliza en las conversaciones diarias.

Por ejemplo, cuando hablamos con un amigo utilizamos el nivel coloquial.

- **Nivel especializado:** Es un nivel formal utilizado en determinadas profesiones.

Es el que utilizan, por ejemplo, los abogados y el juez en un juicio.

- **Nivel estándar:** Es el nivel que utilizan los medios de comunicación.

Este nivel es formal, pero no especializado.

2. Los elementos de la comunicación

En la comunicación intervienen varios elementos que son importantes e imprescindibles.

Si uno de los elementos falla, la comunicación no existe.

Los elementos de la comunicación son:

⇒ **El emisor:**

Es la persona que habla o escribe.

Es la persona que transmite el mensaje.

Emisor es el locutor de radio, y el que escribe una carta a un amigo.



⇒ **El receptor:**

Es la persona que escucha o lee.

Es la persona que recibe el mensaje.

Receptor es el oyente de radio y el amigo que recibe la carta.

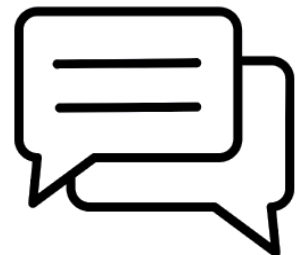
⇒ **El mensaje:**

Es la información que el emisor quiere comunicar al receptor.

Es el recado que una persona envía a otra.

El mensaje del locutor de radio es la noticia que da a los oyentes.

El mensaje del amigo es lo que está escrito en el papel.



⇒ **El código:**

Es el conjunto de signos y símbolos que sirven para transmitir el mensaje.

Para que se produzca la comunicación se necesita que tanto el emisor como el receptor utilicen el mismo código.

El más común es el idioma.

Para que exista comunicación las personas deben hablar el mismo idioma.

Ejemplos: Castellano, chino, inglés.

iHola! **你好** **Hello!**
Nǐ hǎo



⇒ **El canal:**

Es el medio a través del cual el mensaje del emisor llega al receptor.

El canal utilizado entre dos personas que por ejemplo están muy lejos es el teléfono.



Ejemplos de canal: el aire (cara a cara), el teléfono, un escrito, el correo electrónico, la televisión, la radio.



⇒ **El contexto:**

Es la situación en la que se produce la comunicación.

Ejemplo de elementos de la comunicación

- Emisor: el paciente
- Receptor: la doctora
- Mensaje: "Doctora, me duele la cabeza"
- Canal: el aire
- Código: la lengua española
- Contexto o situación comunicativa: el centro de salud



3. Clases de comunicación

La comunicación puede ser verbal y no verbal.

⇒ **Comunicación verbal:**

La comunicación verbal se da cuando utilizamos las palabras para expresarnos.

Hay tres tipos de comunicación verbal:

- **Comunicación oral:**

Se produce cuando las personas hablan entre ellas.

Para que exista comunicación todos tienen que hablar el mismo idioma.

- **Comunicación telefónica:**

El teléfono es uno de los medios de comunicación más utilizados.

El teléfono permite ponernos en contacto de forma inmediata con otras personas.

- **Comunicación escrita:**

Se produce cuando las personas se comunican a través de la escritura.

Se entiende a través de la vista, de la lectura.

La comunicación escrita está en las cartas, los periódicos, los libros, las revistas, el correo electrónico...

La comunicación escrita se puede guardar y permanece en el tiempo.

Una forma de comunicación escrita muy habitual en la Administración es la **comunicación virtual o telemática**.





El **correo electrónico** es uno de los medios de comunicación más utilizados en la administración.

Es necesario revisar el correo varias veces durante la jornada de trabajo para dar respuesta **inmediata** a las consultas o solicitudes recibidas.

Generalmente los organismos públicos tienen un **correo corporativo** en el que se atiende a los usuarios.

Por ejemplo: Subalterno@asturias.org

Es una atención más impersonal, ya que no vemos, ni oímos a la persona a la que atendemos, pero es igualmente efectiva.

En caso de que no se pueda contestar de manera inmediata, se le hace saber al usuario con un mensaje:

"Tomamos nota de su solicitud, en breve le daremos contestación, muchas gracias"

Es importante que exista un acuse de recibo a la recepción del mensaje de correo electrónico.

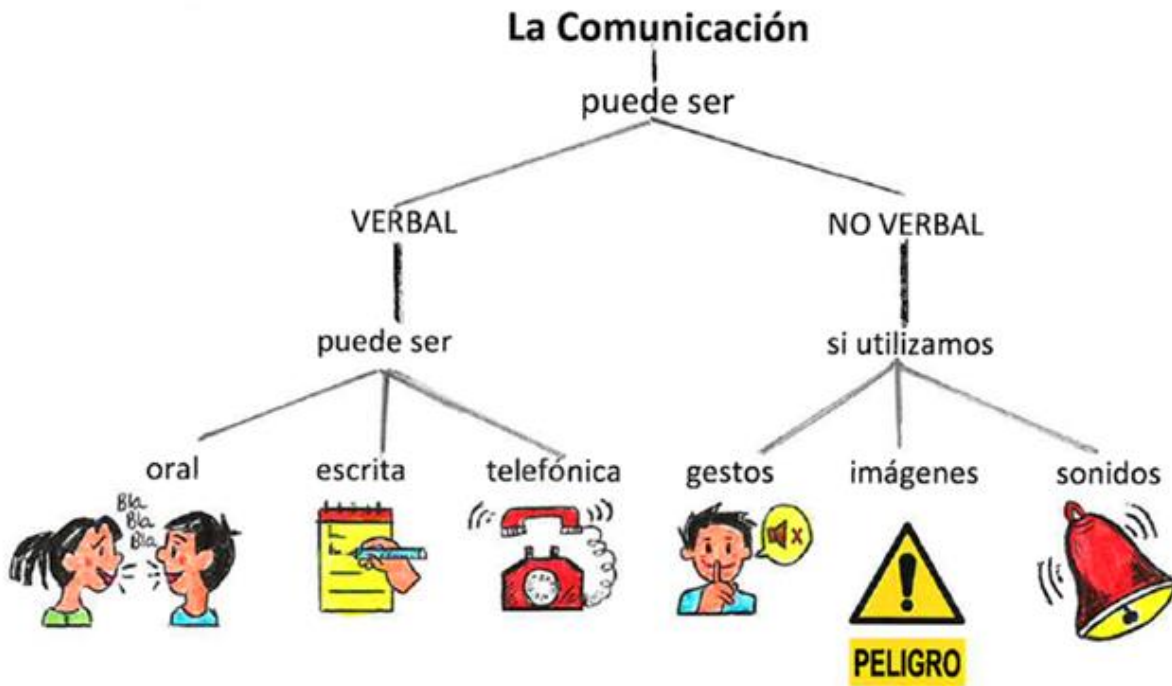
Puede decir por ejemplo:

"Buenos días, hemos recibido su mensaje correctamente. En breve le daremos respuesta. Gracias por contactar con nosotros. Un cordial saludo".

Correo corporativo:

Es la dirección de correo electrónico que contiene el nombre comercial de la empresa o de la Administración.

LA CONTESTACIÓN DEBE SER CLARA, CONCRETA Y AJUSTADA A LO SOLICITADO



⇒ Comunicación no verbal:

La comunicación no verbal, es la comunicación que transmitimos a través de nuestro cuerpo, nuestros gestos y nuestras posturas corporales.

Es la comunicación que transmitimos a través del lenguaje de nuestro cuerpo.

Cuando hablamos con otra persona una parte de la información la obtenemos de los gestos, las posturas o las miradas.

Podemos percibir nerviosismo, enfado, alegría.

La comunicación no verbal es tan importante como la verbal.

Ahora veremos aspectos muy importantes que tenemos que tener en cuenta a la hora de comunicarnos con los demás.



- **La postura:**

La postura es una manera en que se mantiene nuestro cuerpo cuando estamos de pie, caminando, sentados o acostados.

Refleja el estado emocional de las personas, sobre todo el dato de si están tensas o relajadas.

- **La mirada:**

La mirada es fuente de información.

A través de la mirada expresamos nuestros sentimientos.

Por ejemplo, se baja la mirada cuando nos hacen preguntas incómodas.

Con la mirada podemos expresar si la conversación nos interesa.

- **Los gestos:**

Las personas nos comunican muchas cosas, a través de los gestos.

Las manos, los pies y la cabeza pueden producir una gran cantidad de gestos.

Cuanto más difícil es el mensaje que queremos comunicar, más cantidad de gestos utilizaremos para comunicarlo.

- **El tono de voz:**

El tono de voz es la forma en que una persona le habla a otra.

Hay que hablar con voz clara.



- **La intensidad de la voz:**

Hablar más fuerte o más bajo, va a depender de la distancia que exista entre las personas que hablan, es decir, entre el emisor y el receptor.

- **La entonación:**

La entonación es el movimiento melódico con el que se pronuncian las palabras.

La entonación que se da a las palabras es mucho más importante que las palabras que se dicen.

- **Los movimientos corporales:**

A través de los movimientos corporales expresamos actitudes y sentimientos hacia los demás.

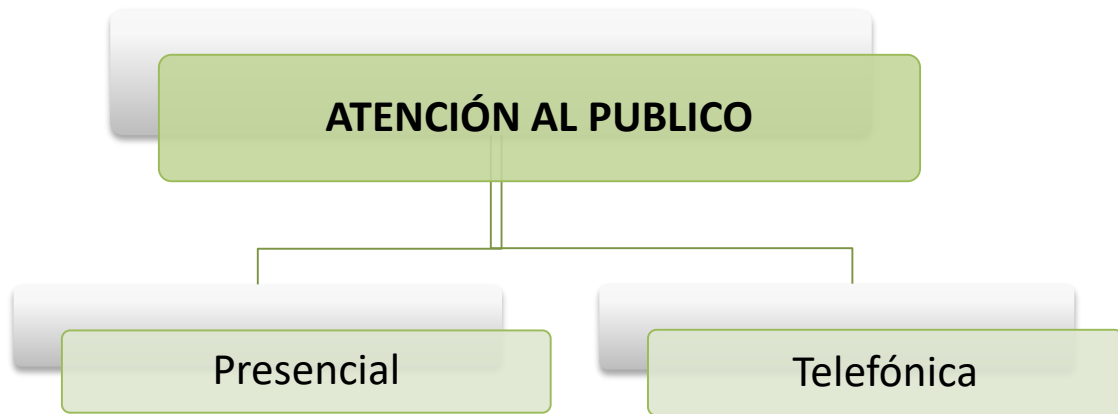
- **La expresión facial:**

La expresión de la cara es muy importante en la comunicación.

Permite a una persona comunicar un mensaje mediante el uso de sus cejas, ojos, boca y músculos faciales.

A través de la cara expresamos como nos sentimos.

► La atención presencial y la atención telefónica: información y avisos



La atención presencial

Se produce un encuentro físico con el usuario o administrado, sin las barreras que ocasiona el trato telefónico y el correo electrónico.

Un derecho de los ciudadanos ante la Administración, es el de ser tratados con respeto o cortesía, por las autoridades y empleados públicos.

De este primer encuentro con la Administración va a decidirse la actitud del administrado, si va a salir satisfecho de la atención recibida o descontento.

Consejos para atender a los usuarios de la Administración:

- *Saluda, habla con una sonrisa, preséntate y pregunta qué desea.*
- *Identifica a la persona visitante.*
- *Escucha lo que la persona te dice y mírale a la cara.*



- *Habla alto y claro, pero sin gritar.*



- *Habla con claridad y no mires al suelo al hablar.*
- *Utiliza el "usted" y "ustedes".*
- *Ten una actitud amable y sonriente.*
- *Dale la información correcta sobre lo que te pregunta y necesita saber.*
- *No utilices las palabras de amigos: "colega, ok" y parecidas.*
- *Utiliza un lenguaje simple.*
- *No juegues con cosas, con las manos, por ejemplo un bolígrafo o las gafas.*
- *Avisa a la persona de la Administración con quien quiere hablar.*
- *Indícale el camino por el que ir para poder hablar con la persona que ha quedado.*
- *Acompáñalo al lugar si es necesario.*
- *Despídete cortésmente.*

La atención telefónica

Se produce cuando la atención se realiza a través del teléfono facilitando la información, aunque la persona se encuentra lejos del receptor, incluso en otro país.

El primer contacto con la Administración se tiene muchas veces a través de una llamada, por eso es importante responder muy bien.

Consejos para hacer una llamada:

- Prepara lo que vas a decir antes de llamar.
- Di tu nombre y el nombre completo del organismo en el que trabajas.
- Explica de forma breve y clara, por qué llamas.
- Habla claro y vocaliza. Debes explicarte muy bien.
- Utiliza un lenguaje y vocabulario correcto.
- Habla con un tono de voz medio, ni muy alto ni muy bajo.



Consejos para atender una llamada:

- Escucha atentamente lo que la persona te dice.
- Contesta a lo que te pregunta de forma correcta.
- Colabora y ayuda en aquello que puedas.
- No termines las frases de la persona que llama.
- Escribe las cosas importantes que habléis.

Partes importantes de la comunicación telefónica son:

- **La voz:**

Cuando hablamos por teléfono solo se nos oye la VOZ.

La voz es la forma de contar cosas con palabras.

Podemos crear un buen o un mal ambiente según nuestra forma de hablar.

- **El timbre de voz:**

Es la potencia con la que hablamos.

Habla con fuerza, pero sin gritar para dar seguridad.

- **El tono de la voz:**

Cambia el tono durante la llamada para no cansar.

Vocaliza bien para que se te entienda bien.

- **El lenguaje:**

Habla con palabras correctas y frases que comprendan todas las personas.

No utilices **"muletillas"** ni expresiones que utilizarías con amigos o familiares.

Muletilla:

Es una palabra o una frase innecesaria que se repite en una conversación por costumbre. Ejemplo: "pero...", "eh...", "a ver...", "¿se entiende?"

- **El silencio:**

Para destacar algo importante puedes utilizar el silencio.



► Atención ante quejas y reclamaciones.

La queja es el malestar o descontento, tanto por una atención como un servicio, que no se ha realizado bien.

Produce en la persona que reclama, una sensación de que las cosas no se están haciendo bien.

Es importante dar un trato adecuado al ciudadano y no perder la paciencia cuando se produce una queja.

Si es posible, intenta resolver la queja del usuario en el momento, para que no tenga que poner una reclamación.

Cuando la queja no se resuelve el ciudadano presenta una **reclamación**.

Las quejas y reclamaciones de los ciudadanos se pueden producir por muchos motivos:

- *Por tardanzas*
- *Falta de atención*
- *Por cualquier otro tipo de actuación irregular que se produce en el funcionamiento de las oficinas administrativas.*

La reclamación del ciudadano tiene que tener una respuesta.

Queja:

El interesado manifiesta su insatisfacción con la intención de que mejore el servicio. No quiere compensación económica.

Reclamación:

El interesado expone una situación concreta que no ha sido resuelta por la Administración. Exige una solución o compensación económica.

Recuerda

- La atención al público es una atención personalizada por parte de los empleados públicos.

• Niveles de comunicación:

COLOQUIAL

ESPECIALIZADO

ESTÁNDAR

• Elementos de comunicación:



• Clases de comunicación:

- Comunicación verbal, que puede ser oral, telefónica o escrita.
- Comunicación no verbal.
- El personal subalterno suele ser el primer funcionario con el que se encuentra el ciudadano cuando se dirige a la Administración, por eso es fundamental el trato y la imagen que se da.
- Las **características** más importantes de la comunicación telefónica son:

VOZ

TIMBRE

TONO

LENGUAJE

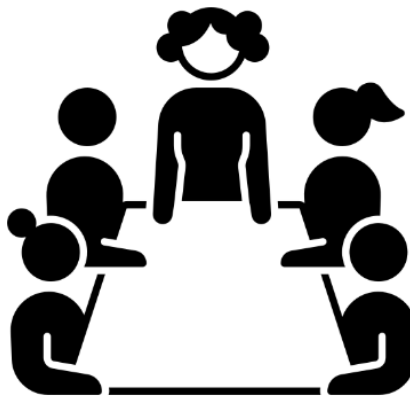
SILENCIO

- La **queja** produce en la persona que reclama la percepción de ineficacia o de actuación inadecuada, y requiere de una respuesta.
- Con la **reclamación** el ciudadano formaliza su oposición.



Tema 7. Apoyo a las actividades de reunión y comunicación

- Preparación de salas o dependencias de mobiliario y de medios materiales.
- Puesta en marcha Y verificación del funcionamiento de medios audiovisuales y de sistemas de audio.



En este tema vamos a estudiar:

- La preparación de la sala de reuniones.
- La puesta en marcha de medios audiovisuales y de sistemas de audio.

► Preparación de salas y dependencias de mobiliario y medios materiales.

A veces en nuestro centro de trabajo, suele haber varias reuniones y conferencias.

Ambas requieren una buena organización de las salas, donde se van a celebrar.

Hay que preparar cada sala elegida, para que esté en buenas condiciones y con la suficiente antelación para solucionar los problemas que puedan aparecer.

Es necesario que exista una solicitud de reserva de aulas. En dicha solicitud, hay que comprobar el número de personas asistentes y el material necesario.

Es necesario comprobar:

- El orden, la limpieza y la ventilación de la sala.
- El estado de las sillas, mesas y otro mobiliario que se va a utilizar, además de si son suficientes, si están limpias y en buenas condiciones.
- La iluminación, si no hay bombillas fundidas y si la luz es suficiente.
- El sistema de calefacción y de aire acondicionado, que no haga demasiado frío, ni mucho calor, manteniendo la temperatura adecuada.
- Las ventanas para asegurarse que ajusten bien y que los cristales no estén rotos, ni sucios.
- Las persianas, cortinas o estores, que se puedan bajar o subir según las necesidades.

- El estado del techo, que no haya goteras, ni elementos que puedan desprenderse del mismo.
- El sistema de sonido y megafonía con un funcionamiento correcto
- El **material fungible** para saber si hay suficientes bolígrafos, rotuladores u otro material que este previsto que se utilice.
- La telefonía e internet para comprobar que hay conexión.
- La fotocopiadora, si tiene papel, conexión y funciona bien.
- El ordenador si hay alguno fijo o es necesario conectar un portátil.
- Botellas de agua para los asistentes.
- Colocar y comprobar los rótulos anunciadores de cada ponente.

Material fungible

Son elementos de papelería que se utilizan todos los días en una oficina como bolígrafos, rotuladores, folios, carpetas.



- **El papelógrafo** si tiene bastante papel y los rotuladores si escriben.

El papelógrafo:

Es un tipo de pizarra formada por un rollo de papel en blanco.

La sala puede prepararse además para:

- Entrega de premios
- Ruedas de prensa
- Presentación de eventos y otros similares

En estos casos hay que comprobar además de lo anterior:

- Los elementos de decoración necesarios: flores, carteles.
- Los carteles informativos en los pasillos de acceso para la localización de la sala.
- La mesa presidencial: se deben seguir las directrices del personal responsable del evento, de protocolo o de prensa.
- Si el evento tiene un refrigerio hay que preparar la sala para disponer la comida.

Refrigerio: Es una cantidad pequeña de alimento que se toma para recuperar fuerzas.

En general hay que comprobar que todo el material esté disponible, en buenas condiciones de uso y que sea suficiente.

Si falta algún material, hay que reponerlo.

Si tampoco hay en el almacén, tenemos que comunicarlo a la persona responsable de compras.

Si hay desperfectos en la sala, hay que avisar a la persona encargada del mantenimiento para que haga reparación.

Los desperfectos o **anomalías** pueden ser algunos de los siguientes:

- Asientos rotos
- Mesa inestable
- Goteras y humedades
- Grietas en paredes o techos
- Ventanas que no ajustan
- Cristales rotos
- Luces fundidas o que parpadean

Anomalía:

Es algo que se aparta de lo normal o lo que está establecido de forma correcta.



- Enchufes flojos o en mal estado
- Calefacción o aire acondicionado que no funciona
- Impresora atascada o estropeada

Hay que hacer la comprobación de la sala lo antes posible para que los desperfectos que se encuentren puedan ser arreglados con la antelación suficiente y así la sala esté en perfecto uso y a tiempo.

Si hay anomalías, tenemos que dar parte.

Actúa de la siguiente manera:

1. Anota la fecha lugar y la anomalía. Escribe de forma clara.
2. Señala si la anomalía es importante o urgente.

En caso de que la anomalía sea un riesgo para los trabajadores, comunícala inmediatamente.

Por ejemplo, una rotura de un cristal.

Proyector: Aparato que sirve para proyectar imágenes fijas o en movimiento

► Puesta en marcha y verificación del funcionamiento de medios audiovisuales y de sistemas de audio

Medios audiovisuales:

La sala de reuniones o conferencias puede tener un **proyector** y sistemas de audio.

En este caso es fundamental comprobar su correcto funcionamiento.

Existen muchos modelos de proyectores.

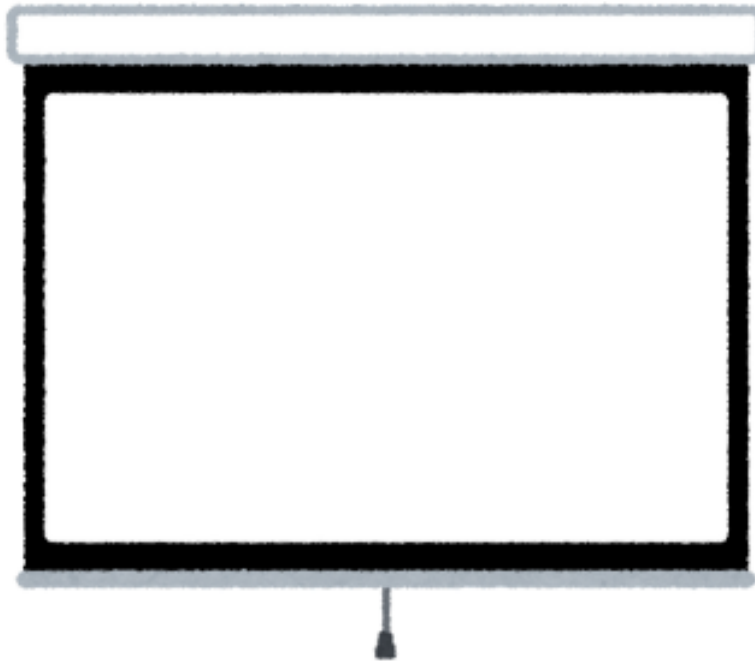


El proyector puede estar colocado en una mesa auxiliar o colgada en la pared.

Tenemos que comprobar su funcionamiento:

Para comprobar su correcto funcionamiento se pulsa el interruptor de encendido.

Luego se enciende un piloto verde que indica que está en funcionamiento.



Después hay que comprobar el zoom y el enfoque para que sea adecuado a la pantalla de la sala.

El zoom nos va a permitir acercar o alejar la imagen.

Se puede hacer girando el objetivo con la mano o con los botones que tiene el proyector o con el mando a distancia.

Comprobar las pilas del mando a distancia, además de las lámparas y filtros del proyector.

Si las personas que van a utilizar la sala conocen el funcionamiento del proyector, no hará falta la ayuda del personal de servicios generales y apoyo logístico (Subalterno).

Pero si no conocen el funcionamiento del proyector, cuando ya esté en la sala, la persona que va a utilizarlo, tiene que conectar el ordenador portátil.

Hay que preparar la salida del ordenador portátil para que la imagen se proyecte en la pantalla.

Pantalla:

Existen distintos tipos de pantallas:

- Manuales
- Eléctricas
- Con trípode
- Marco fijas

Si las pantallas no son fijas hay que comprobar su situación y adecuarlas a las necesidades de la reunión o conferencia.

Si la pantalla tiene mando a distancia hay que comprobar las pilas.

Pizarra digital:

La pizarra digital es una pizarra electrónica.

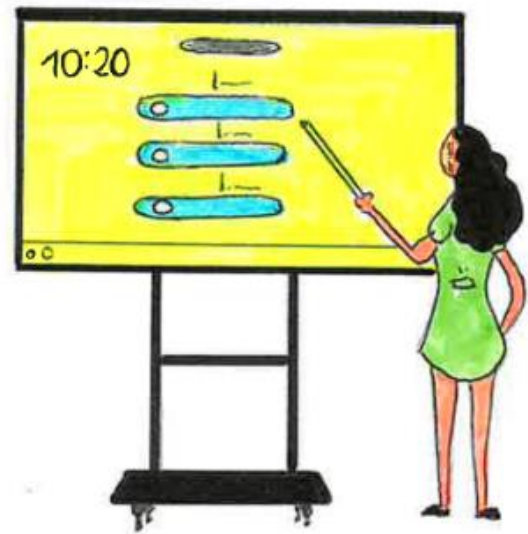
Su uso permite a los usuarios proyectar archivos y manipularlos en la superficie de la pizarra.

La pizarra muestra todo lo que aparezca en la pantalla del ordenador del usuario.

Cuando se conecta a un ordenador, la pizarra se convierte en una pantalla grande que puedes tocar, como una Tablet gigante.

El usuario puede controlar la pantalla tocándola con un bolígrafo especial o con la mano en lugar de con un ratón.

Hay que comprobar que la pantalla digital funciona correctamente.



Webcam/ Cámara Web:

Una webcam o cámara web es una cámara de video digital y sencilla que se coloca encima o al lado del monitor del ordenador.

Sirve para que las demás personas puedan verte.

Se utiliza para hacer reuniones en remoto, grabar conferencias y compartir imágenes de un evento en tiempo real.

Las cámaras web más eficientes son aquellas que traen micrófono incorporado.

Si la webcam está incorporada en el ordenador hay que tajarla mientras no se esté utilizando.



Sistemas de audio:

Es importante contar también con equipos de sonido como altavoces, micrófonos.

Hay que revisar que el sistema de audio funciones correctamente:



- **Altavoces:**

Los Altavoces son importante en cualquier sala de reunión o conferencia.

Todos deben poder oír al orador sin esfuerzo.

Los altavoces pueden estar montados en la pared o en el techo.

Del correcto funcionamiento de los altavoces depende el éxito de la reunión o conferencia.



- **Micrófonos:**

Con los micrófonos la distancia ya no es un obstáculo.

Los micrófonos pueden instalarse en la propia mesa.

Los micrófonos inalámbricos permiten al orador moverse con facilidad, ya que no tienen cables.

Existen micrófonos de corbata que recogen un sonido claro y limpio de la voz humana.



Recuerda

- Las reuniones y conferencias requieren la preparación de la sala donde se van a celebrar.
- Hay que preparar la sala para que esté en buenas condiciones y hacerlo con la suficiente antelación para solucionar los problemas que pueda haber.
- Comprueba la solicitud de reserva del aula.
- Revisa el aula y todo el material que se necesita
- Anota y comunica al responsable la anomalía que encuentres.
- Los **medios audiovisuales** son:
 - Proyector
 - Pantalla
 - Pizarra digital
 - Webcam
- Los **sistemas de audio** son
 - Altavoces
 - Micrófono



Tema 8. Trabajos auxiliares de oficina:

- Conocimiento y manejo de fotocopiadoras, impresoras, escáneres, encuadernadoras, destructoras y demás máquinas de oficina.



En este tema vamos a estudiar:

- Las principales máquinas de reprografía que existen, sus características y funcionamiento.
 - Fotocopiadora
 - Impresora
 - Escáner
- Otras máquinas de oficina, sus características y funcionamiento.
 - Encuadernadora
 - Destructora de papel
 - Grapadora

► Las máquinas de oficina

Existen distintas máquinas de oficina que facilitan el trabajo del empleado.

Es importante conocer bien su funcionamiento, para hacer el trabajo de forma adecuada.

Vamos a estudiar las principales máquinas de oficina que se utilizan de forma habitual, en la Administración Pública.

El grupo más importante de máquinas de oficina, son las **máquinas de reprografía**.

Máquinas de reprografía: Son los equipos que permiten hacer copias y escanear documentos, obteniendo un documento igual que el original que se puede imprimir o guardar en formato digital

Entre ellas encontramos las siguientes:

- Fotocopiadora
- Impresora
- Escáner

1. Fotocopiadora

La fotocopiadora es la máquina que permite hacer copias en papel de un documento.

Las copias que realizamos se llaman fotocopias.

Dichas copias contienen textos, dibujos o imágenes.

Hay muchas marcas y modelos de fotocopiadoras por eso es importante, antes de usar la fotocopiadora, leer su libro de instrucciones.



Tipos de fotocopiadoras

- Según el tamaño y la capacidad para hacer copias:

a) **Fotocopiadoras profesionales:**

Son las que tienen mayor cantidad de funciones.

Se utilizan normalmente para hacer muchos trabajos a la vez y gran cantidad de copias.

Realizan copias a gran velocidad.

b) **Fotocopiadoras de oficina:**

Son las más usadas en la Administración.

Con estas fotocopiadoras podemos:

- Sacar copias en formato DIN A3, DIN A4 y DIN A5
- Ampliar o reducir el tamaño del documento
- Copiar por las dos caras
- Clasificar
- Grapar las copias

DIN A

Es el tamaño que tiene el papel.

- Según el tóner a utilizar:

a) Fotocopiadoras que usan tóner en polvo:

Las fotocopiadoras con tóner en polvo tienen un depósito y en ese depósito se coloca el tóner.

La propia fotocopiadora te avisa si le falta tóner.

En las fotocopiadoras en color el tóner es de 4 colores:



Tóner

Es la tinta que utiliza la fotocopiadora.

b) Fotocopiadoras que usan tóner líquido:

Las fotocopiadoras que utilizan tóner líquido lo almacenan en cubetas.



Funcionamiento de las fotocopiadoras

Los pasos principales del funcionamiento de las fotocopiadoras son:

a) Encender:

Con el encendido se pone en marcha la fotocopiadora.



Las fotocopiadoras tienen un interruptor con dos posiciones.

La fotocopiadora estará encendida con el interruptor en posición **"ON"**, si se pulsa en

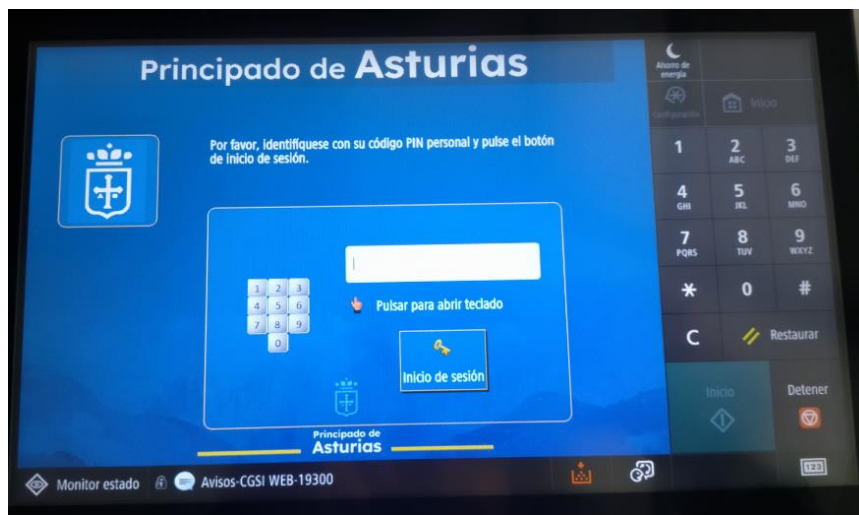


La fotocopiadora estará apagada si se pulsa el botón



En la Administración cada empleado tiene un código para utilizar la fotocopiadora.

Una vez encendida la fotocopidora, se escribe el código de acceso con el teclado numérico y se pulsa el botón inicio de sesión.



b) Calentar:

Una fotocopidora para comenzar a funcionar tiene que calentar.

Se enciende una luz roja.

No se pueden hacer fotocopias mientras se calienta.

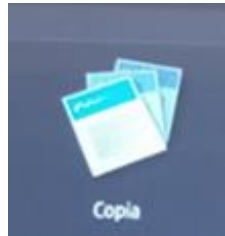
Una vez que la fotocopidora se calienta ya se puede utilizar.

La luz roja de espera se apagará y la fotocopidora dejará de hacer el ruido que hace durante el calentamiento.

La luz verde de copiado se encenderá cuando esté lista para poder copiar.

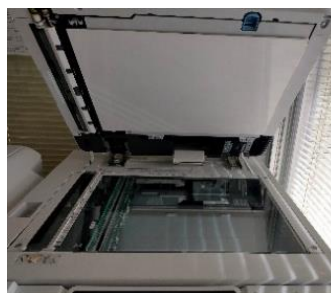
c) Fotocopiar:

Para empezar a fotocopiar se pulsa el botón copia que está en la pantalla.



El documento se puede colocar en:

- En el cristal de la fotocopidora, cuando se quiere fotocopiar, por ejemplo, un DNI:
- Se abre la tapa de la fotocopidora.
- Se coloca la parte que queremos copiar en el cristal.
- En el cristal solo se puede fotocopiar un solo documento a la vez.
- Se cierra la tapa y se pulsa el botón inicio.
- En caso del DNI, hay que voltear el documento y volver a pulsar el botón



- En la bandeja superior de la fotocopidora:

- Si se tienen muchas hojas iguales se colocan en la bandeja superior de la fotocopidora para hacer todas las copias seguidas.



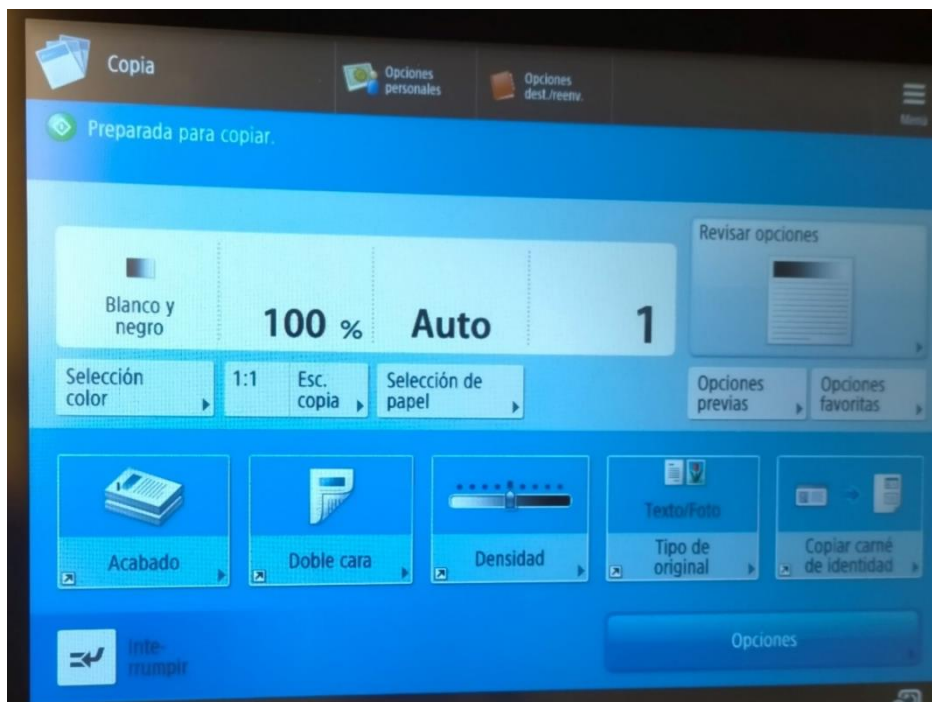
- Se seleccionan las opciones que necesite la fotocopia.
- Se pulsa el botón inicio.
- Las copias salen en la bandeja lateral de la fotocopidora.



Opciones de la fotocopidora.

Cuando se hace una fotocopia hay que señalar sus características, las más habituales son las siguientes:

- **Doble cara:** Dependiendo de si el documento tiene una cara o dos.



- **Color:** Si las copias son en blanco y negro o en color.
- **Escala:** Para aumentar o disminuir el tamaño de la fotocopia pulsamos en el botón 100%.

Si se aprieta la tecla para que suba el tanto por cien aumenta el tamaño.

Ejemplo: 100% es el tamaño normal, 115% será más grande.

Si se aprieta la tecla para que disminuya el 100% el tamaño será más pequeño.

Ejemplo: 100% es el tamaño normal, 98% será un tamaño más pequeño.

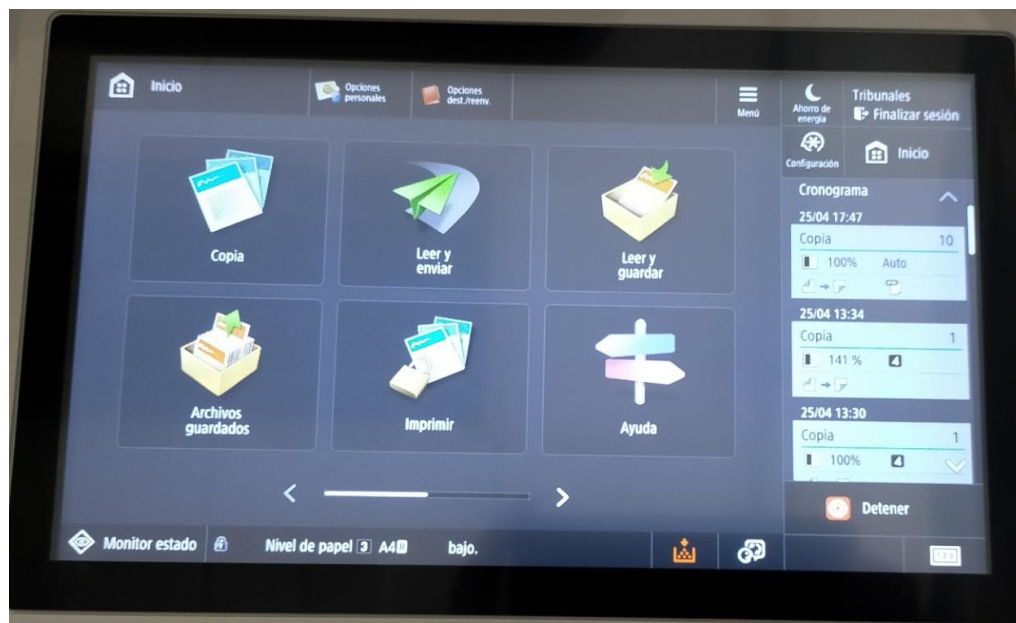
- **Número de copias:**

Tenemos que indicar en la fotocopidora el número de copias que se van a hacer antes de comenzar a fotocopiar.

Hay un teclado parecido al del teléfono que marca del 0 al 9.

Las teclas sirven para indicar cuántas copias se necesitan del documento original.

Las copias se hacen en distintos formatos de papel dependiendo del tamaño.



Los **formatos de papel** más habituales son:

- **DIN A3**

Es el tamaño más grande de los 3 de los que se van a estudiar.

Generalmente este papel es utilizado para carteles, pósteres, mapas y planos.

Su tamaño es el de **dos DIN A4 colocados juntos**.

Al ser un tamaño grande, si se trata de cartel o poster permite que la información se vea a una distancia amplia.



Normalmente el uso de estos carteles es para pegarlos en paredes, en atriles y en zonas donde tienen que ser vistos por muchas personas, por ejemplo, si hay que anunciar un aula o salón de actos.

- **DIN A4**

Es el tamaño más conocido y el más utilizado en la Administración.

Es el que utilizamos habitualmente en nuestras casas.

Se utiliza para la impresión de la mayor parte de los documentos administrativos, como informes, boletines, notificaciones, cartas y similares.

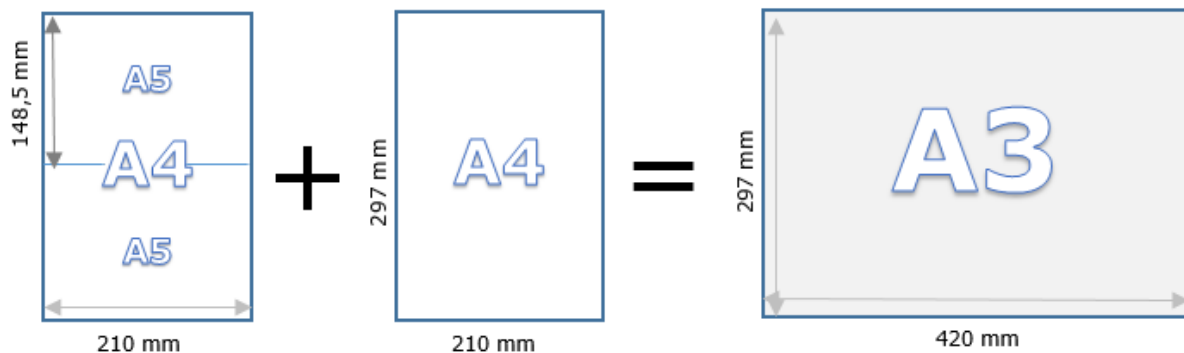
- **DIN A5**

Tomando como referencia el tamaño A4, este tamaño es la mitad.

Esta medida de papel es utilizada de forma mayoritaria para folletos plegados, revistas, libros, catálogos, blocs de notas, etc.

Es un tamaño bueno para la lectura y siendo más pequeño que el A4 es más fácil de transportar.

Este tamaño también es conocido como **cuartilla**.



MANTENIMIENTO DE LA FOTOCOPIADORA

La fotocopidora necesita un mantenimiento básico.

Es necesario seguir las siguientes actuaciones:

- Desconecta el interruptor principal antes de su limpieza.
- Limpia el vidrio de contacto con un paño humedecido en alcohol o detergente suave.
- Cambia el cartucho de tóner cuando la fotocopidora lo solicita.
- Repón el papel de la fotocopidora cuando la fotocopidora lo solicite, en la bandeja o bandejas de carga de papel, dependiendo del tamaño del papel.

PROBLEMAS HABITUALES EN EL FUNCIONAMIENTO DE LA FOTOCOPIADORA

- **Atasco del papel:** La impresora se para si hay atasco y nos advierte con una señal de error.

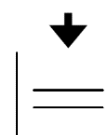
Hay que ir con cuidado para no romper el papel que se ha atascado.

No se deben utilizar ningún tipo de objeto que pueda dañar la fotocopidora para desatascarla.



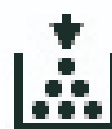
- **Falta de papel:** El mensaje nos pide que carguemos papel.

Nos indica la bandeja en la que hay que cargar el papel.



- **Falta tóner:** Las impresoras avisan cuando el tóner está a punto de agotarse o está agotado.

Nos señala el color de tóner que hay que reponer.



Para cambiar el tóner seguimos los siguientes pasos:

- Abre la cubierta delantera de la fotocopidora.
- Quita el cartucho viejo de la fotocopidora.
- Quita la tapa del cartucho nuevo.
- Inserta el nuevo cartucho en el lugar que le corresponde, y empuja un poco para que quede seguro.
- Cierra la cubierta delantera de la fotocopidora.

- **La fotocopidora no funciona:** Prueba a comprobar que todas las puertas de la fotocopidora estén cerradas.

Si después de revisar la fotocopidora todavía no funciona, hay que avisar al servicio técnico para que un especialista solucione la avería.

No utilices nunca objetos punzantes o cortantes que puedan dañar la máquina.

2. Impresora

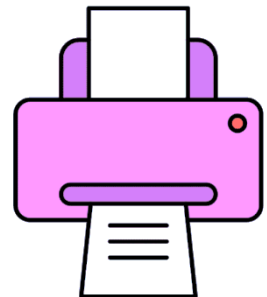
La impresora es una máquina que se conecta al ordenador y nos permite conseguir en papel los documentos que tenemos en el ordenador.

Funciona con una conexión por medio de un cable a un ordenador o bien está en red con varios ordenadores.

El uso de la impresora implica conocimientos como usuario del ordenador.

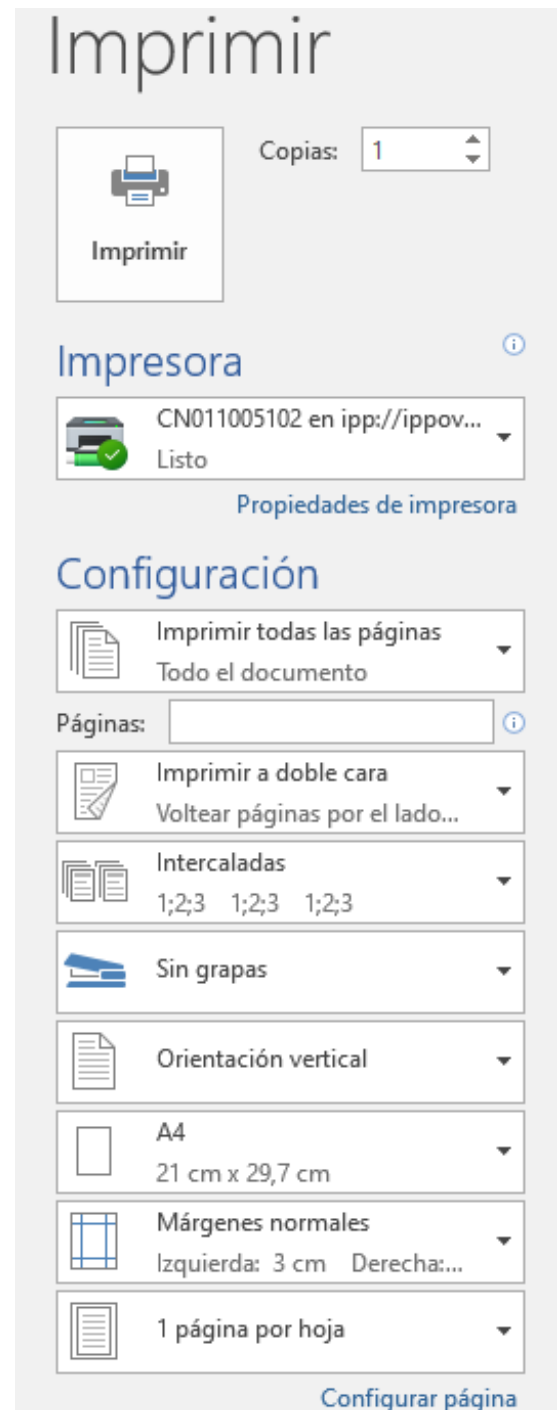
En el lugar de trabajo es posible tener varias impresoras disponibles y compartidas con otros compañeros (conectadas a la red).

Es necesario seleccionar la impresora que se va a utilizar antes de realizar la impresión.



La impresora ofrece varias **opciones de impresión**:

- **Imprimir todas las páginas**: Para imprimir todas las páginas o solo algunas determinadas.
- **Imprimir a doble cara**: Por ambos lados de la hoja.
- **Intercalar o no**: Para imprimir de forma intercalada, por ejemplo: página 1, 2 y 3 o no intercalada página 1, 1,1, página 2, 2,2 y página 3, 3,3.
- **Grapar**: Para poner grapa y el lugar de colocación de la grapa.
- **Orientación**: Para imprimir la hoja de forma horizontal o vertical.
- **Formato**: Para imprimir en A4, A3 y otros formatos.
- **Margen**: Para limitar el margen del documento.
- **Páginas por hoja**: Para señalar las páginas a imprimir por hoja.



3. Escáner

El escáner es una máquina que permite convertir imágenes o documentos en papel en archivos electrónicos. *Por ejemplo PDF para documentos, JPG para fotos y poder archivarlos en el ordenador.*

En la administración pública cada vez se utiliza más esta máquina.

Existen equipos multifunción que imprimen, fotocopian y escanean a la vez.



► Otras máquinas de oficina

1. Encuadernadora

Una encuadernadora es una máquina de oficina que se utiliza para unir páginas y crear un libro, carpeta o documento.

Para esto ponemos tapas o portadas al documento que vamos a encuadernar.



Tipos de encuadernadoras.

Existen distintos tipos de encuadernadoras, los más conocidos son:

- **Encuadernadoras de espiral:**

Es la más utilizada por su cómodo uso.

Permite girar la hoja 360 grados.

Se utiliza una espiral metálica.



Para cerrar la espiral será necesario un alicate, ya que la punta del metal puede provocar alguna herida si se manipula con las manos.



- **Encuadernadoras de canutillo:**

Los canutillos son mucho más baratos que los espirales, son de plástico.



Se suelen utilizar en trabajos escolares y académicos.

Las hojas no giran 360 grados como con el espiral.

- **Encuadernadora térmica:**

Tiene un acabado de libro.

Una vez encuadernado el documento ya no se puede modificar.

- **Encuadernadora por presión:**

Funciona con un adhesivo en el lateral que fija las páginas al lomo presionándolas.

2. Destrucciona de papel

Una destrucciona de papel, puede cortar cualquier papel en pequeños trozos.

Se utiliza para destruir documentación que ya no sirve, es necesario eliminar y no se pueden reciclar al tener datos confidenciales.

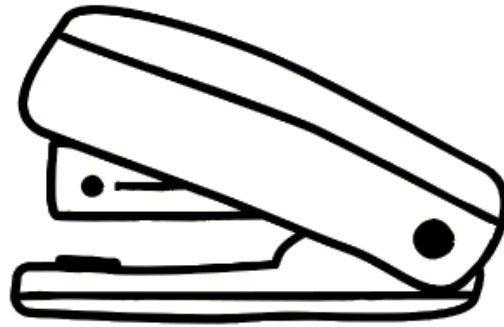
Funcionamiento de la destrucciona:



1. Enciende la destrucciona.
2. Introduce el documento en la ranura.
3. El papel cae triturado a una bolsa que cuando está llena hay que cambiar.
4. Apaga la destrucciona.

3. Grapadora

La grapadora es un utensilio que sirve para unir y sujetar papeles mediante grapas.



La grapadora puede ser:

- **Manual:** Tiene un sencillo mecanismo, un cargador de grapas y una cabeza que por presión cierra sobre una base, aplicando al tiempo la grapa al papel.



- **Eléctrica:** Realiza la misma función, pero de forma automática, con ella unimos un conjunto de hojas incorporándoles una o más grapas automáticamente.

4. Plastificadora

Una plastificadora de papel, es una máquina que agrega una capa protectora de plástico a una hoja de papel, para hacerlo **más resistente y duradera**.



Se pueden plastificar tarjetas, carteles, fotos y documentos importantes.

Para plastificar utilizamos **fundas de plastificación**, donde debemos introducir el documento que queremos plastificar.



Funcionamiento de la plastificadora:

1. Enciende la plastificadora.
2. Espera a que caliente, la luz roja pasa a ser verde.
3. Coloca el documento en la bolsa abierta e introdúcelo en la plastificadora
4. Espera a que finalice el proceso de plastificación.
5. Saca el documento plastificado y apaga la plastificadora.

Recuerda

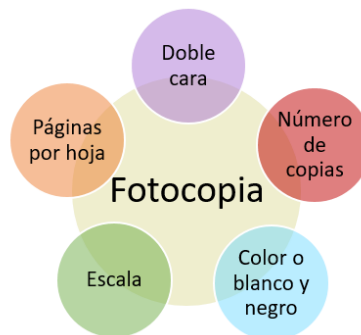
- Las principales **máquinas de reprografía** son:

Fotocopiadoras

Impresoras

Escáneres

- La fotocopiadora es la máquina que permite hacer copias en papel de un documento
- Tipos de fotocopiadoras según su tamaño y capacidad:
 - Fotocopiadoras profesionales.
 - Fotocopiadoras de oficina.
- Tipos de fotocopiadoras según el tóner que utilizan:
 - Fotocopiadoras que usan tóner en polvo
 - Fotocopiadoras que usan tóner líquido.
- Varias **opciones de cop**



- La **impresora** está conectada al ordenador y nos permite hacer copias en papel de documentos que tenemos en el ordenador.
- El **escáner** permite digitalizar imágenes o documentos en papel para convertirlos en archivos digitales y archivarlos en el ordenador.
- **Otras máquinas** de oficina que se utilizan habitualmente son:
 - Encuadernadora
 - Destrucción de papel
 - Grapadora
 - Plastificadora

Tema 9. Correspondencia y paquetería:

- Envíos postales. Franqueo. Certificados. Telegramas. Burofax.
- Paquetes postales. Giros telegráficos. Reembolsos. Acuse de recibo.



En este tema vamos a estudiar:

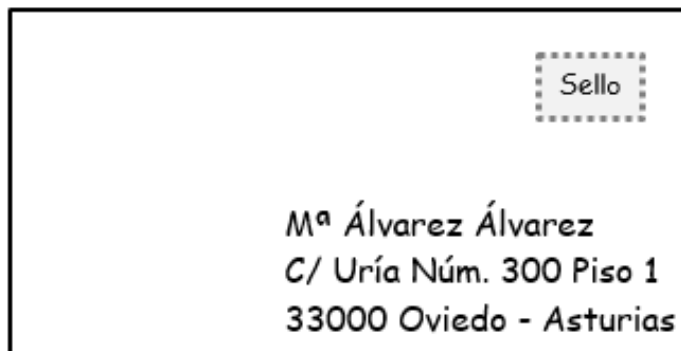
- Que son los envíos postales.
- La clasificación de los envíos postales.
- Los paquetes postales y sus clases.
- La tramitación de los envíos postales.

► Correspondencia y paquetería: envíos postales

La correspondencia es el conjunto de cartas que se envían o se reciben.

Las cartas se envían dentro de sobres.

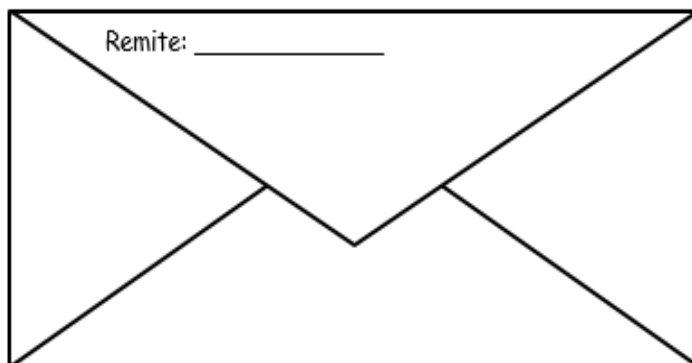
Los sobres tienen dos caras, anverso y reverso:



Franqueo:

Cantidad que se paga a correos para enviar una carta o paquete.

- En el **anverso**, o cara lisa, se ponen los datos del destinatario y el franqueo postal.
- En el **reverso**, cara donde queda la **solapa**, deben aparecer los datos del remitente.



Solapa: Parte que cierra el sobre.

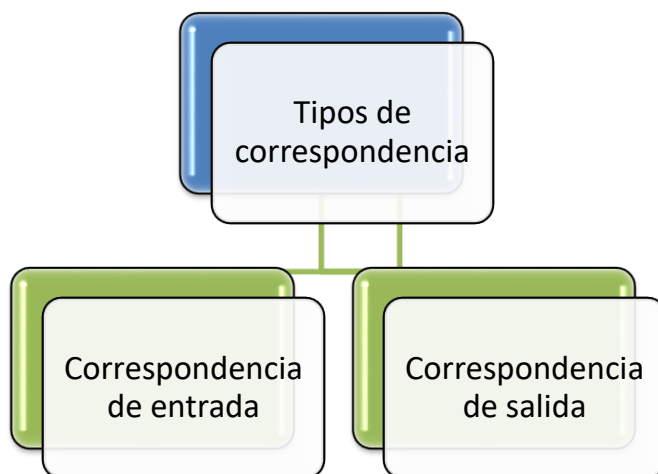
En el envío de correspondencia y paquetería siempre hay dos partes:

- **Remitente:** El que envía la carta o paquete
- **Destinatario:** Al que se dirige la carta o paquete

La administración mueve gran cantidad de correspondencia, tanto para enviar como para recibir.

Vamos a estudiar los tipos de correspondencia que existen en la administración.

Hay **dos tipos de correspondencia:**



La correspondencia de **entrada** es la que se recibe en la Administración.

Para tramitarla se realizan las tareas de:

- **Recepción**
- **Registro**
- **Clasificación**
- **Distribución**

La correspondencia de **salida** es la que se envía al exterior de la administración. Para tramitarla se realizan las tareas de:

- **Comprobación**
- **Registro**
- **Plegado**
- **Ensobrado**
- **Franqueo**
- **Envío**

VAMOS A ESTUDIAR CADA TAREA:

1. Entrada de la correspondencia

- **Recepción:** La correspondencia se recibe por correo postal o por mensajería.

El correo postal lo entrega el servicio de correos directamente en las oficinas administrativas.

Las empresas de mensajería también pueden entregar los documentos y los paquetes que reciben.

Es importante asegurarse que el destinatario del correo sea la Administración o el personal que trabaja en ella.

La correspondencia que haya sido entregada por error debe ser devuelta a la oficina de correos.



- **Registro:** La correspondencia que llega a una Administración se debe de registrar.

El registro es electrónico.

El registro contendrá:

- Número de registro
- Fecha y hora de registro
- Interesado
- DNI/CIF
- Asunto
- Destino
- Documentación anexa

 GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS	N° de verificación: 1 [REDACTED]  Puede verificar la autenticidad de este doc. en: https://consultaCVS.asturias.es/
Datos del registro Libro: Libro general de entradas Unidad registral: OFICINA DE REGISTRO TELEMÁTICO SITE	

JUSTIFICANTE DE PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS

N° de registro: ENT2024 [REDACTED]
Fecha y hora de registro: 11/01/2024 20:40
Interesado: [REDACTED]
DNI/CIF: 010 [REDACTED]

Asunto: Devolución de ingresos indebidos de tasas y precios públicos
Destino: 8 Secretaría General Técnica

Documentación presentada en el registro pendiente de comprobación y calificación:

Puede consultar cada uno de los documentos aportados en: <https://consultaCVS.asturias.es/>

Nombre	Descripción indicada por la persona	CSV	Validez
Reclamaciontasaexamensig	Solicitud	1525 [REDACTED]	Original
Formulario Solicitud	Datos del formulario	1524 [REDACTED]	Original

○

- **Clasificación:** La correspondencia se agrupa según sea:

- Urgente, se debe de entregar inmediatamente al destinatario
- Ordinaria
- Certificada



- **Distribución:** Es la entrega de las cartas a los destinatarios.

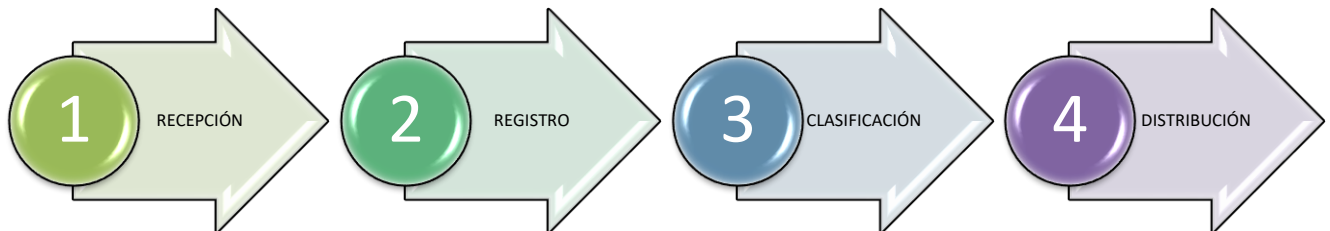
La correspondencia que primero se distribuye es la urgente.

La entrega en algunos organismos no se hace en mano, sino que hay casilleros o bandejas para dejar la correspondencia que se recibe diariamente.



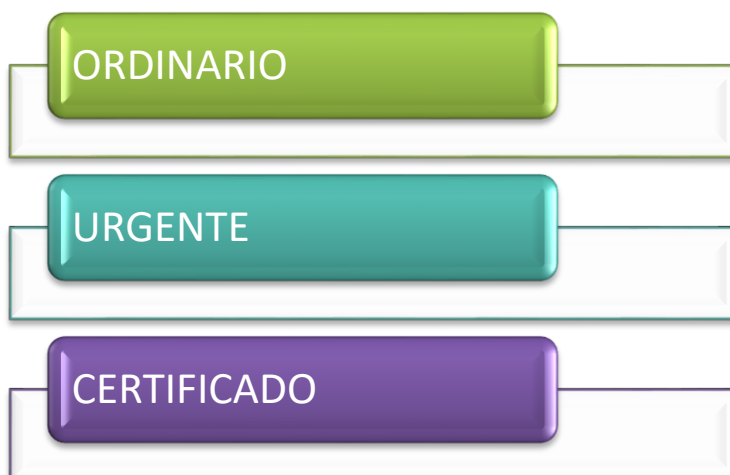
Si se trata de una correspondencia personalizada se entrega directamente a la persona destinataria.





2. Salida de la correspondencia

- **Comprobación:** Es necesario comprobar que:
 - Los documentos que se van a enviar están firmados por el responsable
 - Se acompañan los documentos que aparecen en los anexos
 - Los datos del destinatario están completos y son correctos
 - Se ha señalado el tipo de envío, si es:



- **Registro:** Es necesario hacer un registro de salida de todo documento que se sale de la administración.

El registro contendrá:
<i>Número de registro</i>
<i>Fecha y hora</i>
<i>Destinatario</i>
<i>DNI/CIF</i>
<i>Asunto</i>
<i>Remitente</i>
<i>Documentación anexa</i>
<i>Observaciones</i>
<i>Clase de envío (Carta, Paquete...)</i>

- **Plegado:** Se pliega el documento para introducirlo en el sobre. El plegado puede ser realizado de forma manual o de forma automática a través de máquinas.
- **Ensobrado:** Se introduce el documento en el sobre:
 - Si el sobre es de ventanilla la dirección ha de ser visible.
 - Si el documento lleva anexos hay que añadirlos.



- **Franqueo:** Es el pago del precio para que correos envíe un sobre o paquete a un destinatario.

 GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS	N° de verificación: 15246-  Puede verificar la autenticidad de este doc. en: https://consultaCVS.asturias.es/
Datos del registro Libro: Libro general salidas Unidad registral: IAAP: SELECCION	

JUSTIFICANTE DE REGISTRO DE SALIDA

N° de registro: SAL2024024-
Fecha y hora de registro: 27/06/2024 12:59
Destinatario: ALVAREZ*
DNI/CIF: 0501

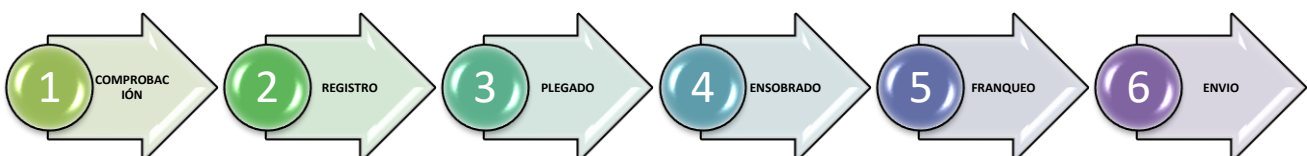
Asunto: TRASLADO DE RESOLUCIÓN DE FECHA 21/06/2024 EN RELACIÓN CON SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN DE TASAS

Remitente: 115 Servicio de Selección

Documentación adjunta:
 Puede consultar cada uno de los documentos anexos en: <https://consultaCVS.asturias.es/>

Nombre	Descripción	CSV
Notificación	TRASLADO DE RESOLUCIÓN	1524-

- **Envío:** Consiste en hacer llegar la correspondencia al Servicio de Correos o a agencias de mensajería para que ellos lo entreguen a su destinatario.



Clasificación de los envíos postales

Según el contenido del envío postal existen:

- **Carta:**

Son envíos, que se reciben o envían cerrados y cuyo contenido se desconoce.

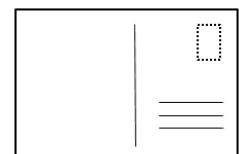
Existen distintas clases de cartas:

- **Carta ordinaria:** *Es la más habitual. Se utiliza cuando no se necesita que el destinatario firme la entrega de la carta.*
- **Carta certificada:** *Es la que, por su importancia, hay que asegurarse de que es entregada al destinatario.*
- **Carta urgente:** *Se utiliza para envíos importantes que hay que entregar de forma rápida, en 1 o 2 días en toda España.*



- **Tarjeta postal:**

Pieza rectangular de cartulina, o cartón fino, para escribir y enviar por correo, sin necesidad de usar un sobre.



- **Paquete postal:**

Envíos que contengan cualquier objeto, producto o materia, con un embalaje adecuado para evitar golpes y daños.



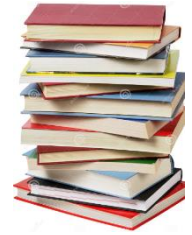
- **Publicidad directa:**

Envío destinado a anunciar y promocionar bienes y servicios para conseguir su venta.

Contiene anuncios y publicidad.

- **Libros:**

Publicaciones encuadernadas o en fascículos que las editoriales envían por correos.



- **Catálogos:**

Obra impresa en formato revista en la que las empresas muestran sus productos y servicios a los clientes.

- **Publicaciones periódicas:**

Son los periódicos o revistas que se publican de forma regular.

El título se repite en cada ejemplar y cambia el contenido, las noticias.



3. Tramitación de los envíos postales

Para hacer los envíos de correspondencia se utiliza una aplicación de Correos.

La aplicación se llama ADO, o **Albarán Digitalizado de Origen**.

El funcionamiento de ADO es muy sencillo.

Para acceder y poder utilizarlo, tenemos que hacerlo a través de un usuario registrado.

ADO permite digitalizar los albaranes y así hacer más fácil y sencilla su gestión, almacenando de manera digital toda la documentación.

En el albarán de entrega aparecen los datos del remitente, el destinatario, el producto al que corresponden dichos envíos y las características de los mismos en cuanto a peso, destino, etc.

Albarán:

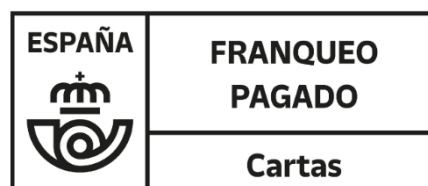
Documento que acredita la entrega de un pedido.

► Franqueo

El envío postal no es gratuito.

El sistema tradicional de franqueo es el **sello postal**.

El sello se coloca en la esquina superior derecha del anverso del sobre.



La Administración utiliza el franqueo pagado.

El franqueo pagado se utiliza cuando hay mucho volumen de correspondencia y es diaria, como es el caso de la Administración.

En la esquina superior derecha del anverso del sobre se coloca un recuadro que pone franqueo pagado.



La Administración lleva las cartas a los centros de admisión masiva de correos.

Estos centros son oficinas especiales para grandes envíos de cartas y suelen estar en el mismo edificio de la Administración.

El franqueo depende del peso y del tipo de envío.

Es necesario pesar el documento o paquete.

► Certificados

Habitualmente la Administración tiene que enviar cartas importantes y necesita asegurarse que el destinatario ha recibido la carta.

En estos casos se utiliza la **carta certificada**.

Los órganos administrativos y los órganos judiciales utilizan la **notificación administrativa**.



Carta Certificada Es aquella en la que correos certifica que ha sido recibida por el destinatario o devuelta en caso de que no sea entregada.

Notificación Es una carta certificada nacional con el valor añadido "Notificación" que incluye dos intentos de entrega en reparto.

Las cartas certificadas y las notificaciones administrativas se entregan en el domicilio del destinatario.

Ambas deben llevar adherido un aviso de recibo o una prueba de entrega electrónica.

La prueba por escrito de la entrega al destinatario se llama **aviso de recibo** que contiene la confirmación de cuándo y quién recibió el envío: **destinatario o persona autorizada**.

El aviso de recibo cada vez se utiliza menos y es sustituido por la prueba de entrega electrónica.

El remitente puede recibir el justificante de forma electrónica es la **prueba de entrega electrónica** (PEE).

El cartero hace 1 intento de entrega si se trata de una carta certificada o 2 intentos si se trata de una notificación.

Si el destinatario no está en el domicilio, el cartero deja un **aviso de llegada** para pasar a recoger la carta o notificación en correos.

Días Naturales

Incluye todos los días del año (de lunes a domingo, sean o no festivos)



AVISO DE LLEGADA ENTREGA DOMICILIARIA

DESTINATARIO (Nombre y Domicilio)

DATOS DEL ENVÍO

El envío nº:

Con origen remitido por

No ha sido entregado por encontrarse ausente el día hora

SITUACIÓN DEL ENVÍO

a El próximo intento de entrega se realizará el día hora puede concertar otra fecha u hora de entrega llamando al teléfono

b Puede pasar a retirarlo en la oficina (ver el reverso) y plazo indicados a partir del día siguiente a la fecha del aviso

c Se devuelve al remitente

MODALIDAD	PRODUCTO	PLAZO
<input type="checkbox"/> Ordinario	<input type="checkbox"/> CARTA	
<input type="checkbox"/> Urgente	<input type="checkbox"/> PAQUETE AZUL	
<input type="checkbox"/> Certificado	<input type="checkbox"/> Paq 48	Antes de 15 días naturales
<input type="checkbox"/> Asegurado	<input type="checkbox"/> Paq 72	
<input type="checkbox"/> Entrega exclusiva al destinatario	<input type="checkbox"/> OTROS	
<input type="checkbox"/> Envío devuelto	<input type="checkbox"/> NOTIFICACIÓN	Antes de 7 días naturales
<input type="checkbox"/> Reembolso €	<input type="checkbox"/> GIRO	Hasta el día 25 del mes siguiente a su imposición
<input type="checkbox"/> Gastos a pagar €	<input type="checkbox"/> TELEGRAMA	Antes de 30 días naturales
	<input type="checkbox"/> BUROFAX	

915 197 197
www.correos.es

Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. vía de Dútilán, 7 - 28042 Madrid. Tomo 16 de las Leyes de 20 de Febrero de 1980 y 20 de Septiembre de 1980. L. CIF: A830240P

La notificación administrativa está 7 días naturales a disposición del destinatario en la oficina de correos para que la recoja.

Si se trata de una carta certificada el plazo para recogerla es de 15 días naturales.

El destinatario o una persona autorizada, tiene que firmar la entrega de la carta o notificación.

El destinatario firma en una PDA o tableta.

PDA: Ordenador de mano utilizado como agenda electrónica con un sistema de reconocimiento de escritura.



Tableta: Es un dispositivo informático móvil en el que la pantalla táctil ocupa casi todo su tamaño y no existe teclado



El detalle de la firma del destinatario aparece en la prueba de entrega electrónica.

Pasado el tiempo señalado sin recoger, se devuelve a su remitente.

Un ejemplo de prueba de entrega electrónica es la siguiente



PRUEBA DE ENTREGA

correos.es

2832294

19/07/2024 14:29



AAC3300

IAAP-REGISTRO SELECCION
AVENIDA JULIAN CLAVERIA 11
33006 OVIEDO

Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. C/ Conde de Peñalver, 19 Bis, 28006 Madrid.
Tomo 16.665, Libro 0, Folio 20, Secc 8, Hoja 2843223, Inscrip.1, CIF. A83052407

Su envío NV2VEK0: [redacted] admitido el 28/06/2024
Para: LUIS A. [redacted]

Empresa: [redacted]

Dirección: CALLE [redacted]
28031 MADRID (MADRID)

Ha resultado 08 Entregado en Oficina el 19/07/2024 a las 08:38.
Por el empleado 4 [redacted]. Teniendo la siguiente información asociada:
Gestión de entrega por la Unidad: 2832294

1º Intento de entrega el 10/07/2024 a las 12:12, por el empleado [redacted] ha resultado 03 Ausente.

2º Intento de entrega el 12/07/2024 a las 19:43, por el empleado [redacted] ha resultado 03 Ausente. Se dejó Aviso en buzón.

Datos del receptor: [redacted] Documento: [redacted]



Modelo de ENTREGA SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELEGRAFOS S.A. - CF. AS3052407 - NOMBRE LUIS A. POSADA CALLEJO SUECA Nº 100000000. Certificado de verificación emitido por CA RESEPCERTIFICACION. CA/CESES

► Telegramas

Es un servicio de mensajería urgente.

El remitente dice a Correos el mensaje por teléfono, por internet o en persona.

Correos lo envía en el mismo día.

El destinatario lo recibe en un sobre cerrado.

El precio del telegrama depende de la cantidad de palabras del mensaje.

Por eso, se suele usar para mensajes cortos.



► Burofax

Es un envío urgente y seguro de documentos importantes.

Se utiliza para enviar, *por ejemplo, un contrato.*

Es una prueba de entrega de documentos frente a terceras personas.

El envío se puede realizar desde el ordenador a través de correos online o bien acudiendo a cualquiera de las Oficinas de Correos.

El destinatario tiene que firmar el recibí.

El destinatario recibe el Burofax en su domicilio.



► Paquetes postales

Es el envío que contiene objetos o productos, con un embalaje adecuado para evitar golpes y daños.

El paquete postal se utiliza con mucha frecuencia para el envío de libros, ropa, calzado, objetos.

Se entrega en la dirección indicada por el remitente en el propio paquete.

No puede pesar más de 10 kilos.

Tiene distintos tamaños, siempre que se pueda llevar en una carretilla.

Suelen llevar un código de barras para poder seguir su recorrido.

Debe de llevar un embalaje adecuado para proteger el paquete.

Embalaje: Es la caja o cubierta con la que se resguardan los objetos que van a enviarse.

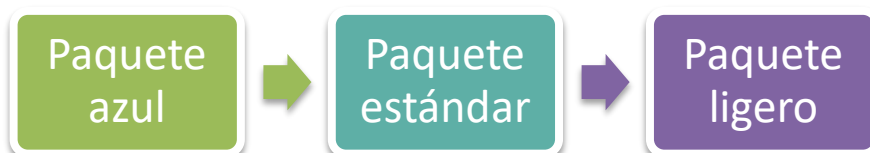


El embalaje puede ser de:

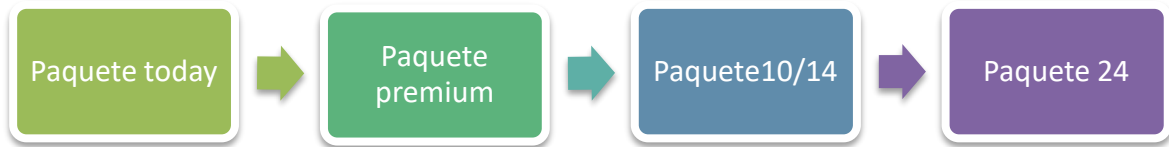


**EL SERVICIO DE PAQUETERÍA POSTAL SE PUEDE
DIVIDIR EN:**

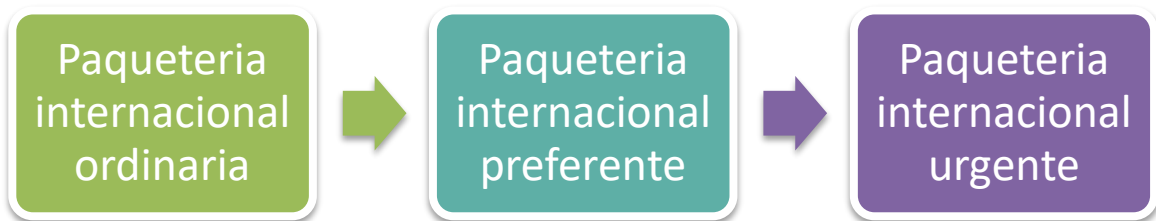
- **Servicio de paquetería nacional no urgente:**



- **Servicio de paquetería nacional urgente:**



- **Servicio de paquetería internacional:**



► Giros telegráficos

El giro consiste en el envío de una cantidad de dinero, indicando el lugar a donde se envía y la persona o empresa a la que se le envía.

El giro se entrega al destinatario en el domicilio.

Si no es posible, podemos dejar un aviso al destinatario para que acuda a la oficina de correos para que le abonen el giro.

Hay distintas clases de giros:

Giros telegráficos		
Giro Inmediato: La persona destinataria recibe el dinero en el momento y ya lo puede utilizar.	Giro nacional: Servicio que permite el envío de dinero a cualquier lugar de España.	Giro Internacional: Servicio que permite el envío de dinero a otros países.

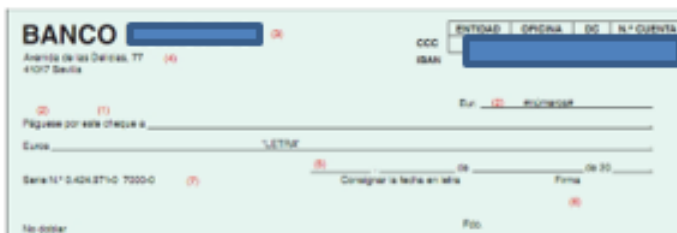
► Reembolsos

Consiste en que la entrega del envío se realiza previo pago por parte del destinatario del importe que aparece en el envío.

El reembolso puede ser nacional e internacional.

El reembolso se puede pagar:

- En cuenta, se ordena al banco que ingrese el dinero
- En la cuenta del remitente
- Mediante cheque postal



Formulario de un cheque postal de un banco. El formulario incluye campos para el nombre del banco, el número de cuenta, el monto a pagar en euros, el número de cheque postal, la fecha de entrega y la firma del remitente. El campo de banco muestra 'BANCO' y 'Avenida de las Ciencias, 11 41017 Sevilla'. El campo de cuenta muestra 'CCC IBAN'. El campo de monto a pagar muestra 'Euros' y 'SETM'. El campo de número de cheque postal muestra 'Serie N° 2.424.8710 70000'. El campo de fecha de entrega muestra 'Consignar la fecha en otro' y 'Fecha de 20'. El campo de firma muestra 'Firma'.

Cheque: Es un documento que permite a la persona que lo recibe cobrar la cantidad de dinero que señala.

- En metálico con monedas y billetes, lo que llamamos en efectivo

El reembolso lleva un código postal que lo identifica.

► Acuse de recibo

El Acuse de recibo es la confirmación de la entrega de un envío telegráfico.

Es una prueba de entrega.

El remitente recibe un telegrama en el que se le informa de todos los detalles de la entrega.



Recuerda

- En toda correspondencia hay un remitente y un destinatario.
- La correspondencia es de dos tipos: de entrada y de salida.
- Según el contenido del envío postal existen:
 - Cartas, tarjeta postal, paquete postal, publicidad directa, libros, catálogos, publicaciones periódicas, etc...
- El **franqueo** es el precio que se paga a correos para que envíe una carta o paquete a su destinatario.
- La administración utiliza el franqueo pagado.
- El **certificado** es un servicio que permite asegurar que la carta o el paquete se ha entregado al destinatario.
- La constancia prueba por escrito de la entrega al destinatario se llama **aviso de recibo**
- El justificante de que se ha realizado la entrega de una carta certificada o notificación se llama **prueba de entrega electrónica** (PEE).
- El paquete postal es el envío que contiene objetos o productos, con un embalaje adecuado para evitar golpes y daños.
- El servicio de paquetería puede ser:
 - Servicio de paquetería nacional no urgente
 - Servicio de paquetería nacional urgente
 - Servicio de paquetería internacional
- El **acuse de recibo** es la confirmación de la entrega de un envío telegráfico.

Tema 10. La Ley 31/1995, del 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales:

- Objeto, ámbito de aplicación
- Derechos y deberes (artículos 2, 3 y capítulo III).
- Riesgos vinculados a las tareas de la Agrupación Profesional de Servicios Generales y Apoyo Logístico.
- Medidas de Emergencia y Evacuación.

En este tema vamos a estudiar:

- ¿Para qué sirve esta ley?
- ¿Cuáles son los derechos y deberes de los trabajadores y de los empresarios?
- ¿Cuál es la diferencia entre un accidente de trabajo y una enfermedad profesional?
- ¿Cuáles son los principales riesgos del personal que realiza tareas de tu puesto de trabajo?
- ¿Cómo actuar ante una emergencia?

► Objeto y ámbito de aplicación

1. Objeto

La ley de prevención de riesgos laborales tiene como objetivo **proteger la seguridad y la salud de los trabajadores.**

Se toman las medidas y se realizan las actividades necesarias para evitar los riesgos en el trabajo.

Estas medidas ayudan a que no sucedan accidentes o enfermedades en el trabajo.



Es muy importante conocer las normas de seguridad para realizar el trabajo de forma segura.

2. Ámbito de aplicación

¿A quién se aplica la ley de Prevención de riesgos laborales?

En general **la Ley aplica** a:

- Los trabajadores incluidos en el **Estatuto de los trabajadores.**



Estatuto de los trabajadores: Es la norma que regula la relación entre trabajadores y empresarios.

- Al personal de las Administraciones Públicas, como el personal funcionario o el personal laboral.



- Trabajadores **autónomos**
- Fabricantes, importadores y suministradores
- Socios de **Cooperativas**.

Autónomo: Es el que trabaja por cuenta propia y es su propio jefe.

Cooperativa Es una empresa en la que los trabajadores también son propietarios y trabajan juntos para vender sus productos

Esta ley **NO** será de aplicación en aquellas actividades cuyas particularidades lo impidan en el ámbito de las funciones públicas de:

- Policía
- Seguridad
- Resguardo Aduanero
- Servicios de protección civil
- Las fuerzas armadas y las actividades militares de la guardia civil.
- Tampoco será de aplicación en el servicio del hogar familiar.



El titular del hogar será el responsable de que los trabajadores que tenga en su casa, tengan buenas condiciones de seguridad e higiene.

Por ejemplo: Si se tiene contratada una persona para que limpie la casa.

La ley de prevención de riesgos laborales será también de aplicación, pero adaptada a su normativa específica, en los casos de:

- Centros y establecimientos militares
- Establecimientos penitenciarios

Estas actividades necesitan una regulación especial.



► Derechos y deberes de los trabajadores

1. Derechos de los trabajadores:

Los trabajadores **tienen derecho a que su trabajo se haga de forma segura y que no se perjudique su salud.**

Este derecho que es muy importante, porque incluye otros derechos que son:



- **Información, consulta y participación:**

El trabajador tiene que estar informado de las medidas de seguridad que existen en su centro de trabajo.

Además debe ser consultado por el empresario en todo lo relacionado con la seguridad y la salud en el trabajo.

Los trabajadores también pueden participar proponiendo medidas que mejoren su seguridad y salud, además de la de sus compañeros.

- **Formación en materia preventiva:**

El trabajador debe de realizar cursos que le ayuden a hacer su trabajo de manera más segura y con menos peligro para su salud.

- **Dejar de hacer su trabajo en caso de un riesgo grave e inminente:**

Si en el centro de trabajo hay un riesgo grave e inminente, hay que dejar de trabajar, salir del centro de trabajo y colocarse en un lugar seguro.

Inminente Es que sucederá pronto.



- **Vigilancia de su salud:**

Mediante reconocimientos médicos y pruebas para comprobar si el trabajador tiene buena salud.

Los reconocimientos médicos son voluntarios para el trabajador.



2. Deberes de los trabajadores:

El deber principal del trabajador es cuidar de su propia seguridad y salud en el trabajo y de la de sus compañeros.

Algunos de sus deberes son:

- Usar adecuadamente el **Equipo de Trabajo**.
- Utilizar correctamente los medios y equipos de protección individual (**EPI's**).

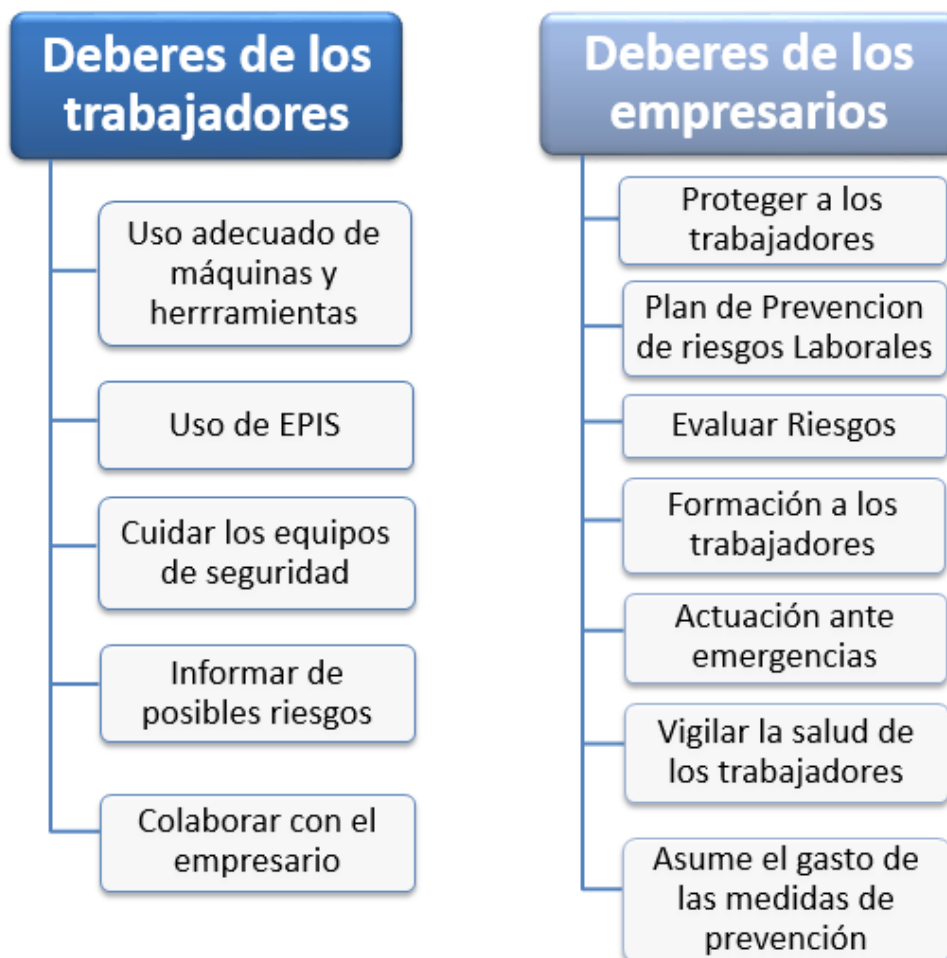
Equipo de Trabajo: Son las máquinas, aparatos, o instrumentos utilizados en el trabajo. *Ejemplo: Una destructora de papel.*

EPI's: Conjunto de elementos que sirven para proteger al trabajador. *Ejemplo: gafas, guantes, casco.*



-

- Usar correctamente los Dispositivos de seguridad de máquinas, herramientas, etc.
- No estropear los equipos de seguridad que hay en el trabajo.
- Informar de inmediato a su jefe de cualquier situación que suponga un riesgo para la seguridad y salud de los trabajadores.
- Colaborar con el empresario para que éste pueda garantizar unas condiciones de trabajo seguras.



3. Deberes de los empresarios:

El empresario tiene los siguientes deberes en materia de seguridad y salud para con los trabajadores:

- **Proteger a los trabajadores frente a los riesgos laborales.**

Proporciona equipos de trabajo y medios de protección a los trabajadores.

- **Tener un plan de prevención de riesgos laborales en la empresa.**

Plan de Prevención de Riesgos es el documento que contiene:

- Los responsables de la prevención en el centro de trabajo
- Las actuaciones en caso de peligro
- Las medidas para evitar que los trabajadores sufran daños.

- **Evaluar los Riesgos**

El empresario conoce bien la empresa y tiene que saber los riesgos que hay en ella.

Analiza los riesgos y la probabilidad de que ocurran accidentes y los daños que pueden provocar.

- **Formación de los trabajadores**

El empresario debe dar formación a los trabajadores en materia de seguridad y trabajo en el puesto de trabajo.

La formación es gratuita para el trabajador.

Debe de facilitar la formación cuando lo contrata y también cuando cambian sus funciones en el trabajo o se utilizan nuevas tecnologías.

- **Debe de actuar en casos de Emergencia y de Riesgo Grave e Inminente**

- **Vigilar la Salud**

Se realiza cada año, con el consentimiento del trabajador, un reconocimiento médico.

Si existe riesgo para la persona trabajadora o sus compañeros el reconocimiento es obligatorio.



- **Pagar el coste de las medidas en materia de seguridad y salud**

Las medidas para la protección de la seguridad y salud de los trabajadores deben de ser pagadas por el empresario.

- Es **Obligatorio** tener un **Plan de Prevención de riesgos laborales en la empresa.**

► Riesgos vinculados a las tareas de la Agrupación Profesional de Servicios Generales y Apoyo Logístico.

A continuación, vamos a ver cuáles son los riesgos más habituales a los que está expuesto el personal de servicios generales y apoyo logístico al realizar su trabajo.

1. Sufrir cortes en las piernas, en los brazos o en las manos con objetos o herramientas.

Se debe tener especial cuidado con las tijeras, el cutter o las herramientas punzantes.

Por ejemplo: un destornillador.

Estas herramientas se deben guardar en un lugar seguro al finalizar su uso.



2. Sufrir golpes y choques con objetos.

Se debe evitar que haya obstáculos en las zonas de paso para no tropezar o golpearte. También se debe tener cuidado con ventanas y puertas abiertas por que también se puede chocar contra ellas.

3. Riesgos de caídas de personas al mismo nivel del suelo.

Para evitar el riesgo de caídas, hay que mantener colocados los materiales y herramientas.

Tenemos que mantener los pasillos despejados. Además de tener precaución con los suelos mojados, pues se puede resbalar.

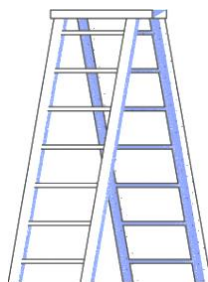
No tiene que haber cables sueltos por el suelo, así evitaremos posibles caídas.



4. Riesgos de caídas de personas a distinto nivel del suelo.

Se debe tener especialmente cuidado con los escalones y escaleras, tanto con las escaleras fijas como con las escaleras móviles.

Las zonas que puedan ser peligrosas porque tengan desniveles deben estar bien señalizadas.



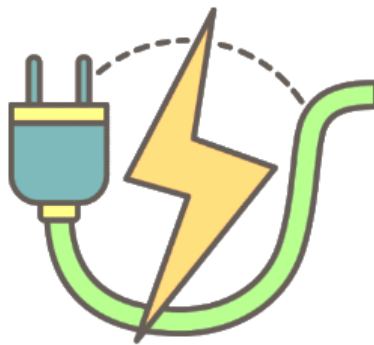
5. Contactos eléctricos.

Otro riesgo habitual es el contacto con aparatos eléctricos.

Hay que recordar que no se deben tocar nunca las partes metálicas de los enchufes con las manos mojadas.

Antes de desenchufar o enchufar un aparato eléctrico se debe comprobar que esté apagado.

Los aparatos eléctricos se deben desenchufar siempre tirando del enchufe, no del cable.



6. Caída de objetos por manipulación mecánica o manual.

Se trata de la caída de cosas mientras realizas un trabajo, o bien cuando transportas o elevas una carga.

Puede ser tanto con tus propias manos o manipulando una máquina.

Ejemplo: Al intentar colocar una caja en una estantería se te cae y te lesiona un pie.

7. Riesgo por proyecciones o salpicaduras

Son lesiones que producen pequeños fragmentos o partículas que se proyectan normalmente al utilizar una máquina, herramienta o producto.

Ejemplo: Al hacer un agujero en la pared con un taladro, te salta polvo a los ojos.

Minimizas el riesgo utilizando sistemas de protección.

Por ejemplo: gafas y guantes.



8. Incendios y explosiones.

Se deben identificar las sustancias y los materiales inflamables y explosivos.

Se deben manipular de forma segura.

A la hora de tirar a la basura estos materiales hay que tener en cuenta, que tenemos que tirarlos en contenedores especiales.

Por ejemplo: las pilas.

Inflamable: Material que se quema o hace llama con facilidad.
Ejemplo: gasolina, pinturas

9. Riesgo postural o ergonómico.

Muchos puestos de trabajo nos obligan a estar mucho tiempo en la misma posición o a hacer movimientos repetitivos.

Esto puede producir lesiones o problemas de salud.

Las posturas incorrectas pueden ocasionar tensión en los músculos y articulaciones

Por ejemplo: Dolores de espalda, dolor en el cuello o en las muñecas.



Algunas prácticas que se pueden seguir para reducir estos riesgos son:

- **Mantener una buena postura:** Sentarse con la espalda recta y los pies apoyados en el suelo
- **Hacer pausas:** Levantarse y moverse cada cierto tiempo.
- **Usar el equipo adecuado:** Tener una silla ergonómica y ajustar la altura de la pantalla del ordenador en caso de que lo utilicemos.

Ergonómica:

Diseñada para que sea más fácil y cómoda de usar.

Seguir estas recomendaciones ayudará a prevenir problemas de salud a largo plazo.

10. Manipulación de cargas.

Es el transporte, manipulación o sujeción de **cargas**.

Interviene el esfuerzo humano como levantar, empujar o arrastrar objetos.

Es muy importante que sepas cómo manipular la carga para evitar lesiones.

Carga: Es cualquier objeto que pese más de 3 Kilogramos y que requiera fuerza humana para ser movido.

ANTES DE MANIPULAR UNA CARGA DEBES DE TENER EN CUENTA LO SIGUIENTE:



a) Su **TAMAÑO**. Si es demasiado grande o pesada.

ESTA TABLA TE RESUME LOS PESOS MÁXIMOS RECOMENDADOS:

	PESO MAXIMO *
EN GENERAL	25 Kilogramos
MAYOR PROTECCION (mujeres, jóvenes, mayores)	15 Kilogramos
TRABAJADORES ENTRENADOS (solo situaciones aisladas)	40 Kilogramos
* Peso MAXIMO recomendado para una carga en condiciones ideales de levantamiento	

b) **Si es INESTABLE, por ejemplo un cubo con líquido que se pueda derramar.**

c) **Su FORMA porque puede dificultar su agarre o sujeción.**

- Siempre que sea posible se recomienda pedir ayuda a otra persona.
- Si es posible utiliza medios mecánicos como por ejemplo carretillas y grúas.



Ahora te explicamos como debes de levantar una carga

- a. Separa los pies, y coloca un pie más adelantado que el otro.

Mejorarás la estabilidad y el equilibrio.



- b. Flexiona las piernas manteniendo siempre la espalda recta.

No gires la cintura, evitarás lesiones lumbares.



- c. Sujeta la carga con firmeza con las dos manos.
Realizar movimientos suaves.



- d. Mantén la carga pegada al cuerpo.



► Medidas de Emergencia y Evacuación

Todas las empresas deben de tener un plan de actuación ante emergencias conforme a la Ley de prevención de riesgos Laborales.

El plan de actuación se denomina **Plan de Emergencia**.

El plan de emergencia establece las actuaciones necesarias para eliminar o disminuir los daños a personas y cosas.

Ejemplos de emergencia: Incendio, derrumbe del edificio, fuga de agua, terremoto.

Emergencia: situación inesperada que puede provocar peligro para personas o cosas y que necesita intervención inmediata



Todos los empleados debéis de tener la formación y conocimientos para saber qué hacer ante una emergencia.

Se debe de garantizar la **evacuación** de todas las personas afectadas de forma coordinada y rápida.

Es muy importante organizar los medios disponibles (técnicos y humanos) para llevar a cabo el plan de emergencia.

Evacuación:

retirar con rapidez a las personas de un lugar determinado.

- **Medios técnicos.** Ejemplos.



Extintor



Escalera de mano



Manguera

- **Medios humanos.**

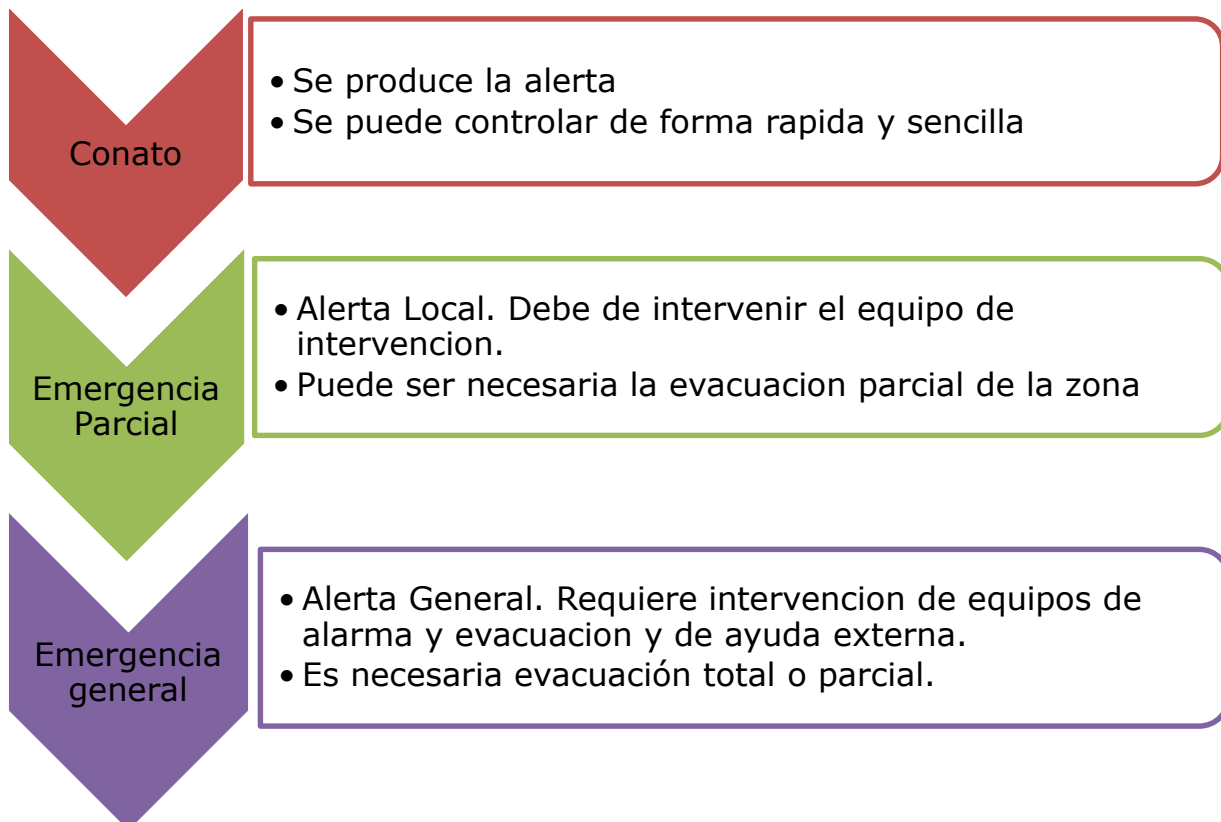
El empresario nombrar a las personas responsables para actuar ante una emergencia.

También debe de darles la formación y los medios necesarios para ello.

La actuación de cada profesional dependerá del nivel de la emergencia.

Puede ser necesario la intervención de equipos externos a la empresa, por ejemplo los bomberos.

Hay tres niveles de emergencia.



El **OBJETIVO** es evitar pérdidas o daños de personas y/o bienes.

Para ello es importante que sepas que hacer ante la necesidad de:

1. Primeros auxilios

Es la asistencia médica necesaria en el lugar del accidente.

- Debes de saber dónde está el Botiquín.



Botiquín: caja que contiene las medicinas y utensilios necesarios para realizar los primeros auxilios.

- El botiquín contiene gasas, tiritas, agua oxigenada, tijeras.
- Ante cualquier accidente aplicar siempre la siguiente regla: **PAS**

ANTE UN ACCIDENTE



Protege a la víctima. Colócala en un lugar seguro, o señaliza donde está.

Avisa a los servicios de emergencia **112**

Socorre al herido solo si tienes conocimientos necesarios. Sino los tienes, acompáñalo hasta que lleguen los servicios de emergencia.

2. Evacuación de los trabajadores.

- Se evacua cuando se reciba la orden (por megafonía, alarma, personalmente)
- Hazlo **RÁPIDO**, pero manteniendo la calma.
- **NO** utilices los ascensores.
- **NO** dificultes la salida volviendo para atrás o parándote en zonas de paso.
- Una vez fuera, acude a tu **PUNTO DE ENCUENTRO**.

Punto de encuentro:

zona señalada para reunirse las personas evacuadas en una emergencia



PUNTO DE ENCUENTRO

Finalizada la evacuación, el Responsable de la Emergencia se asegurará de que:

- Todos están en el punto de encuentro
- No falta nadie.

Ahora te enseñamos unas señales que te ayudaran a evitar peligros y a actuar ante una situación de emergencia.

SEÑALES DE USO OBLIGATORIO PARA PREVENIR Y EVITAR ACCIDENTES	
	Uso obligatorio de casco de seguridad.
	Uso obligatorio de gafas de seguridad.
	Uso obligatorio de equipo de protección de oídos.
	Uso obligatorio de guantes
	Uso obligatorio de calzado de seguridad.
	Uso obligatorio de ropa protectora.
	Uso obligatorio de arnés de seguridad.
	Montacargas. Solo mercancías. No puede usarse como ascensor para personas.



TABLA DE SEÑALES DE EVACUACION Y PRIMEROS AUXILIOS

	Salida. Te informa donde está la salida habitual de un local, edificio. Puede tener varias salidas.
	Salida de emergencia. La posición del monigote indica la dirección de salida.
	Escalera de emergencia. Te informa donde se encuentra la escalera de emergencia. Recuerda que en caso de emergencia no debes usar el ascensor
	Señal direccional. Te indica la dirección a seguir en caso de emergencia. Según la flecha indique un lado u otro, debes de seguir la ruta.
	Señal de salida accesible. La posición hacia donde mira el monigote te indicara la dirección de salida. En este caso hacia la derecha.
	Señal de Primeros auxilios. Se sitúa dónde está el botiquín de emergencia.
	Señal de teléfono de Salvamento - emergencias. Te señala donde está el teléfono que te permitirá contactar con un equipo médico.
	Señal de Desfibrilador. DEA (automático) o DESA (semiautomático). Te informa donde está localizado para su uso en situación de necesidad.



Recuerda

- La Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales tiene por objeto proteger la seguridad y la salud de los trabajadores.
- Tienes derecho a una protección eficaz para que tu trabajo se haga de forma segura y que no perjudique tu salud.
- Es obligación del empresario asumir los gastos por las medidas adoptadas para vigilar la seguridad y la salud de sus empleados.
- Es importante conocer los riesgos asociados a tu trabajo.
- Toda empresa debe de tener un Plan de Emergencia.
- El Responsable de emergencia nombrado por el empresario tomara las decisiones oportunas ante una emergencia.
- Una emergencia es una situación inesperada de riesgo y/o peligro para personas y cosas que necesita solución inmediata.
- Entre las medidas habituales ante una emergencia nos encontramos con:
 - la necesidad de ofrecer primeros auxilios.
 - la necesidad de evacuar las instalaciones.
- Si se necesitan primeros auxilios, recuerda las regla del **PAS**.
- En caso de evacuación es importante mantener la calma y seguir las instrucciones.



Principado de
Asturias



Instituto Asturiano de
Administración Pública
IAAP • ADOLFO POSADA