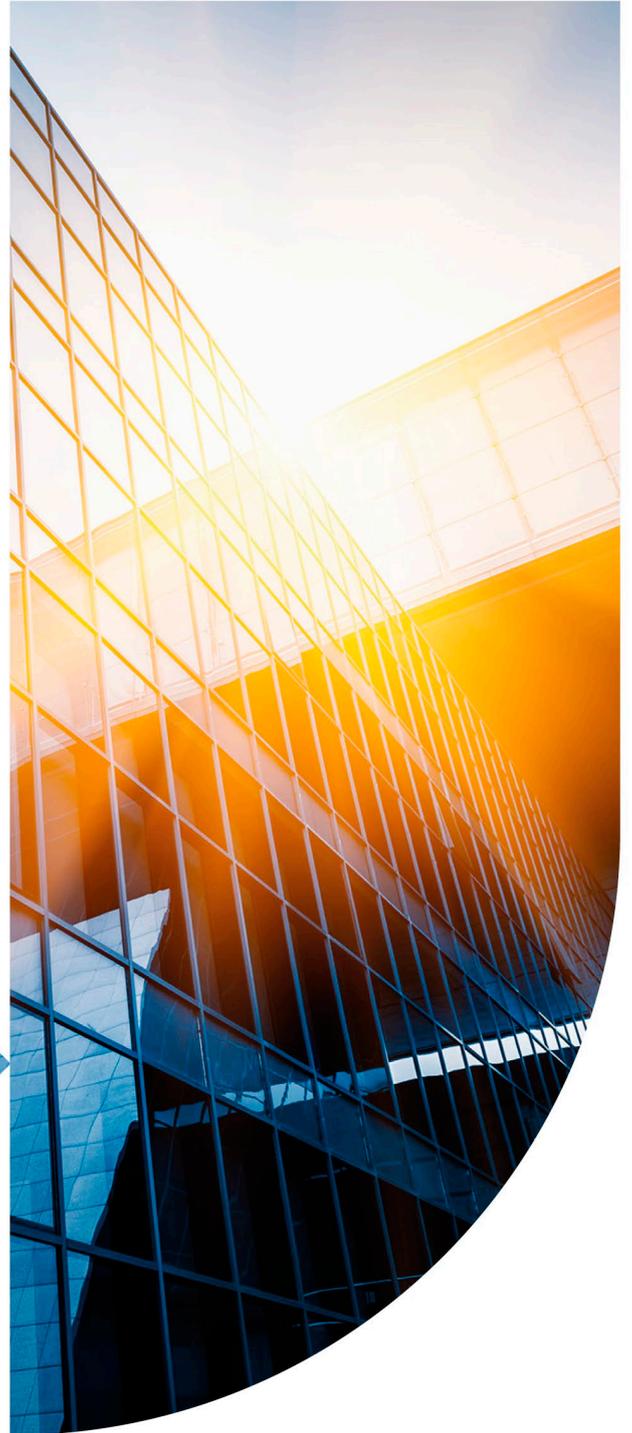




Lectura fácil

# Personal de Oficios Servicios Internos

—  
Temario para  
examen de oposición



## **Personal de Oficios Servicios Internos**

Temario para examen de oposición en lectura fácil

© Ayuntamiento de Madrid, 2021

## **Adaptación a lectura fácil**

Servicio Adapta – Plena Inclusión Madrid

## **Validación de textos**

Servicio Adapta

## **Diseño y maquetación**

Yesser Publicidad, S.A.

© Logo europeo de lectura fácil: Inclusion Europe

Más información en [www.easy-to-read.eu](http://www.easy-to-read.eu)

# Índice general

---

## Tema 1

La Administración.

Funcionamiento de la Administración según la Constitución.

Niveles de la Administración. \_\_\_\_\_ 4

## Tema 2

Los empleados públicos.

Tipos de empleados públicos.

Derechos y obligaciones de los empleados públicos.

El ingreso en la Administración Pública. \_\_\_\_\_ 15

## Tema 3

La igualdad en la Administración Pública.

La transparencia en la actividad pública. \_\_\_\_\_ 31

## Tema 4

La prevención de los riesgos laborales: conceptos básicos.

Derechos y obligaciones de empresarios y trabajadores en materia de prevención de riesgos laborales.

El Comité de Seguridad y Salud. \_\_\_\_\_ 41

## Tema 5

Control de acceso, identificación, información, atención

y recepción de personal visitante. El artículo 13 de la Ley 39/2015. \_\_\_\_\_ 71

## Tema 6

La correspondencia. Concepto de franqueo.

Depósito, entrega, recogida y distribución de correspondencia. \_\_\_\_\_ 93

## Tema 7

Tareas elementales que se tienen que realizar

para el control y vigilancia de los centros de trabajo. \_\_\_\_\_ 127

## Tema 8

Reproducción en equipos de reprografía y sistemas de megafonía. \_\_\_\_\_ 151

## **Tema 9**

Realización de recados oficiales dentro y fuera del centro de trabajo. \_\_\_\_\_ 200

## **Tema 10**

Información de anomalías o incidencias en el centro de trabajo. \_\_\_\_\_ 215

# Tema 1

---

La Administración.

Funcionamiento de la Administración según la Constitución.

Niveles de la Administración.



# Índice del tema

---

¿Qué vas a aprender en este tema?	6
Algunas palabras que debes conocer	7
1. La Administración	8
2. Funcionamiento de la Administración según la Constitución	9
3. Niveles de la Administración	11
¿Qué has aprendido en este tema?	13

Los contenidos de este tema se corresponden con los contenidos necesarios para el Tema 1 indicado en el temario de esta oposición.

Los capítulos de este tema están adaptados para que sean más fáciles de estudiar.





# ¿Qué vas a aprender en este tema?

En este tema vas a aprender:

- Qué es la Administración y cuál es su forma de trabajar.
- Los requisitos que debe cumplir la Administración:
  - » eficacia
  - » jerarquía
  - » descentralización
  - » coordinación
  - » legalidad
  - » indemnización
- Los 3 niveles de la Administración:
  - » Administración General del Estado
  - » Administración Autonómica
  - » Administración Local



## Algunas palabras que debes conocer

**Administración:** organización que trabaja por los intereses de las personas.

**Constitución Española:** ley más importante de España.  
Los españoles votaron a favor de la Constitución en 1978.

**Órganos administrativos:** cada una de las partes que forman la Administración.  
En los órganos administrativos trabajan las personas encargadas de tomar decisiones legales que afectan a los ciudadanos, las organizaciones o las instituciones.

**Procedimiento:** manera de hacer un trabajo siempre igual y con unos pasos bien definidos.

# 1. La Administración

---

La Administración es la organización que trabaja por los intereses de las personas. La Administración debe cubrir las necesidades de los ciudadanos, organizaciones e instituciones.

Hay muchas instituciones que pertenecen a la Administración, por ejemplo, los hospitales o los colegios públicos.

Las características de las Administraciones públicas son:

- Las Administraciones públicas tienen derechos y obligaciones.
- Las Administraciones públicas pueden tener patrimonio.

Esto quiere decir que pueden tener propiedades, por ejemplo, edificios, escuelas, centros ocupacionales o viviendas.

La Administración tiene una forma muy organizada de trabajar y sigue un procedimiento.

Un procedimiento es la manera de hacer un trabajo siempre de la misma forma y con unos pasos bien definidos.

## Los órganos administrativos

Los órganos administrativos son cada una de las partes que forman la Administración.

En los órganos administrativos trabajan las personas encargadas de tomar decisiones legales que afectan a los ciudadanos, las organizaciones o las instituciones.

Por ejemplo, cuando una administración da una subvención o ayuda, los órganos administrativos implicados son:

- El primero, es el órgano administrativo que publica la subvención y decide quién la recibe.

- El segundo, es el órgano administrativo que se ocupa de pagar la subvención.
- El tercero, es el órgano administrativo que vigila que la Administración y los ciudadanos cumplan la ley.

## 2. Funcionamiento de la Administración según la Constitución

---

La Constitución Española es la ley más importante de España.

Los españoles votaron a favor de la Constitución en 1978.

La Constitución explica el reparto de poder entre las instituciones, las funciones de cada una ellas y la forma de controlar su trabajo.

Las instituciones que explica la Constitución son:

la Corona, el Gobierno de España, las Cortes, el Poder Judicial y el Tribunal Constitucional.

También establece cuáles son los derechos y deberes de las personas.

La Constitución dice que la Administración debe trabajar por el bien de todas las personas, no solo de unos pocos.

La Administración debe cumplir unos requisitos:

- Eficacia:

La Administración debe trabajar de forma correcta y rápida.

Por ejemplo, si una persona solicita una subvención o ayuda, tiene derecho a que la Administración le dé una respuesta en el menor tiempo posible.

- Jerarquía:

En la Administración, las decisiones de un órgano o una persona de un nivel de mando superior están por encima de las decisiones de un órgano o una persona de un nivel de mando inferior.

- Descentralización y desconcentración:

La Administración puede repartir su trabajo entre varios departamentos o personas. De esta forma pueden dar una respuesta más rápida a los ciudadanos.

- Coordinación:

Las personas que trabajan en la Administración deben organizar sus tareas y llegar a acuerdos para hacer el trabajo de la misma forma.

- Legalidad:

La Administración debe respetar las leyes y la Constitución.

La Constitución explica que los ciudadanos tienen derecho a una indemnización si la Administración produce algún daño. Una indemnización es una compensación para reparar un daño. Por ejemplo, una rama de un árbol se cae porque no habían podado, golpea a una persona y tienen que llevarle al hospital. La familia puede pedir una indemnización a la Administración. El Tribunal es quien decide sobre esta cuestión.

## 3. Niveles de la Administración

---

Distinguimos 3 niveles en la organización del territorio español:

- La Administración General del Estado, es decir, España.
- La Administración Autonómica, que son las comunidades autónomas, por ejemplo, Región de Murcia o Comunidad de Madrid.
- La Administración Local, que son los municipios y provincias, por ejemplo, Móstoles o Cuenca.

### La Administración General del Estado

La Administración General del Estado actúa sobre toda España. El Gobierno organiza la Administración General del Estado. Las decisiones que toma el Gobierno afectan a todo el país y los ciudadanos deben cumplir las normas que establece el Gobierno.

Hay algunos temas, por ejemplo, el Ejército, donde el Gobierno es el único que puede tomar decisiones.

Pero hay otros temas, por ejemplo, la educación, donde el Gobierno toma unas decisiones y las Comunidades Autónomas otras. En estos casos, las Comunidades Autónomas tienen algunas competencias transferidas.

## La Administración Autonómica

La Administración Autonómica actúa en el territorio de su comunidad autónoma.

El Gobierno de la comunidad autónoma manda y organiza la Administración Autonómica.

Las decisiones que toma el Gobierno de la comunidad autónoma afectan solo a los ciudadanos de esa comunidad autónoma.

Los órganos de gobierno son el presidente, el vicepresidente y los consejeros.

## La Administración Local

La Administración Local actúa en el territorio de las provincias y los municipios.

Una provincia está formada por un conjunto de municipios.

La Diputación Provincial dirige la provincia.

El gobierno del ayuntamiento dirige el municipio.

En las comunidades autónomas de una sola provincia,

por ejemplo, Asturias o la Comunidad de Madrid, no hay Diputación Provincial.

Las Islas Canarias tienen Cabildos Insulares

y las Islas Baleares tienen Consejos Insulares.

Las decisiones que toma la Diputación Provincial afectan solo a los ciudadanos de esa provincia.

Las decisiones que toma el gobierno del ayuntamiento afectan solo a los ciudadanos de ese municipio.

El gobierno del ayuntamiento está formado por el alcalde y los concejales.



## ¿Qué has aprendido en este tema?

La Administración se encarga de trabajar por los intereses de las personas. Debe cubrir las necesidades de los ciudadanos, organizaciones e instituciones. La Administración sigue un procedimiento para hacer el trabajo. Un procedimiento es la manera de hacer un trabajo siempre de la misma forma y con unos pasos bien definidos.

Las características de las Administraciones públicas son:

- Las Administraciones públicas tienen derechos y obligaciones.
- Las Administraciones públicas pueden tener patrimonio.

Esto quiere decir que pueden tener propiedades, por ejemplo, edificios, escuelas, centros ocupacionales o viviendas.

Los órganos administrativos son cada una de las partes que forman la Administración.

La Administración tiene que cumplir unos requisitos:

- eficacia
- jerarquía
- descentralización
- coordinación
- legalidad
- indemnización



Distinguimos 3 niveles en la organización del territorio español:

- La Administración General del Estado, es decir, España.
- La Administración Autonómica, que son las comunidades autónomas, por ejemplo, Región de Murcia o Comunidad de Madrid.
- La Administración Local, que son los municipios y provincias, por ejemplo, Móstoles o Cuenca.

# Tema 2

---

Los empleados públicos.

Tipos de empleados públicos.

Derechos y obligaciones  
de los empleados públicos.

El ingreso en la Administración Pública.



# Índice del tema

---

¿Qué vas a aprender en este tema?	17
Algunas palabras que debes conocer	18
1. Los empleados públicos	19
2. Tipos de empleados públicos	19
3. Derechos y obligaciones de los empleados públicos	22
4. Ingreso en la Administración	26
¿Qué has aprendido en este tema?	29

Los contenidos de este tema se corresponden con los contenidos necesarios para el Tema 2 indicado en el temario de esta oposición.

Los capítulos de este tema están adaptados para que sean más fáciles de estudiar.





## ¿Qué vas a aprender en este tema?

En este tema vas a aprender:

- La figura del empleado público y los diferentes tipos que existen.  
Hay 4 tipos de empleados públicos:
  - » funcionarios de carrera
  - » funcionarios interinos
  - » personal laboral
  - » personal eventual
- Formas de acceso para trabajar en la Administración Pública:
  - » Oposición
  - » Concurso-oposición



## Algunas palabras que debes conocer

**Concurso-oposición:** sistema selectivo con 2 fases, la fase de concurso y la fase de oposición. La fase de oposición es un examen. Quien aprueba el examen pasa a la fase de concurso. En la fase de concurso, la persona recibe puntos por méritos, por ejemplo, sus estudios o su experiencia.

**Empleado público:** persona que trabaja para la Administración.

**Funcionarios de carrera:** trabajadores que tienen un puesto de trabajo fijo y hacen tareas permanentes.

**Funcionarios interinos:** trabajadores que hacen las mismas tareas que los funcionarios de carrera, pero son contratados de manera temporal por la Administración.

**Oposición:** prueba que sirve para determinar la capacidad de las personas para trabajar en la Administración.

**Personal eventual:** personas de confianza que nombran los políticos para aconsejarles.

**Personal laboral:** trabajadores que trabajan en la Administración mediante un contrato de trabajo. El contrato puede ser fijo, por tiempo indefinido o temporal.

# 1. Los Empleados públicos

---

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

La Administración Pública tiene muchos empleados públicos.

Los empleados públicos no son políticos.

Los políticos son los representantes de la ciudadanía y son elegidos en las elecciones.

# 2. Tipos de empleados públicos

---

Hay 4 tipos de empleados públicos: funcionarios de carrera, funcionarios interinos, personal laboral y personal eventual.

Vamos a explicar cada uno de ellos.

- Funcionarios de carrera.  
Son trabajadores que tienen un puesto de trabajo fijo y hacen tareas permanentes.  
Los funcionarios gestionan y organizan los servicios públicos.

Cuando la Administración necesita contratar nuevos funcionarios tiene que publicarlo en el Boletín Oficial.

Las condiciones de trabajo de los funcionarios de carrera están fijadas por el Derecho Administrativo.

El Derecho Administrativo es el conjunto de normas que organizan la relación entre la ciudadanía y la Administración Pública.

- Funcionarios interinos.

Los funcionarios interinos hacen las mismas tareas que los funcionarios de carrera, pero son contratados de manera temporal.

Algunas veces, la Administración necesita contratar a trabajadores de forma urgente y contrata a funcionarios interinos.

La Administración tiene que respetar los principios de igualdad, de mérito y de capacidad.

Así, todas las personas tienen las mismas oportunidades de acceso a estos puestos de trabajo.

La Administración establece unos requisitos para elegir a los funcionarios interinos, por ejemplo, la experiencia y la capacidad para el puesto de trabajo.

La Administración puede contratar funcionarios interinos:

- » Cuando hay puestos de trabajo libres y no hay funcionarios de carrera.
- » Para sustituir a un funcionario de carrera.
- » Para hacer trabajos temporales, que no duren más de 3 años.
- » Cuando hay demasiado trabajo y los funcionarios contratados tienen tareas atrasadas.

- Personal laboral.

El personal laboral son trabajadores que trabajan en la Administración, mediante un contrato de trabajo.

El contrato puede ser fijo, por tiempo indefinido o temporal.

Las condiciones de trabajo del personal laboral están fijadas por el Derecho Laboral.

El Derecho Laboral son las leyes que organizan las condiciones laborales de todos los trabajadores de España.

Los puestos de trabajo que ocupa el personal laboral son:

- » Los que son propios de oficios.  
Por ejemplo, vigilancia, custodia o portería.
- » Los puestos relacionados con el mantenimiento y conservación de edificios, equipos e instalaciones.
- » Los puestos relacionados con el arte, por ejemplo, personal de un museo.
- » Los puestos relacionados con las encuestas.
- » Comunicación social en radio y televisión, por ejemplo, Onda Madrid o Telemadrid.

- Personal eventual

El personal eventual son personas de confianza que nombran los políticos para aconsejarles.

Estos puestos de trabajo son temporales.

El personal eventual deja su puesto cuando el político que lo nombró deja su cargo o cuando ya no es necesario su trabajo.

Las condiciones de trabajo del personal eventual son las mismas que las de los funcionarios de carrera.

## 3. Derechos y obligaciones de los empleados públicos

---

### Derechos de los empleados públicos

- Derecho a hacer las tareas de su categoría profesional y de su puesto de trabajo.  
No están obligados a hacer otras tareas distintas.  
Los jefes deben informar a los trabajadores de cuáles son sus tareas y garantizar que tienen las condiciones adecuadas para hacerlas.
- Derecho a ascender de puesto de trabajo.  
La Administración tiene que respetar los principios de igualdad, mérito y capacidad para ascender a los trabajadores.
- Derecho a un salario adecuado a su puesto de trabajo.  
El salario está compuesto por el sueldo y complementos.  
Un empleado público tiene diversos complementos por ejemplo, antigüedad o dificultad de una tarea.  
Todos los empleados tienen derecho a una paga por mes y 2 pagas extraordinarias, en Navidad y en junio.
- Derecho a ser protegidos por la Administración cuando tengan problemas por hacer su trabajo, por ejemplo, protección legal y ante amenazas o insultos.
- Tienen derecho a la formación continua.  
La formación será dentro del horario laboral siempre que sea posible.

- Derecho a que la Administración y todas las personas respeten su intimidad, su orientación sexual, su imagen y su dignidad.
- Derecho a protección frente al acoso y la discriminación. Ninguna persona puede sufrir discriminación por raza, género, orientación sexual, discapacidad, edad, religión, opiniones, ni por ninguna característica personal.
- Derecho a la libertad de expresión. Los empleados públicos pueden expresar sus opiniones siempre que no sean ofensivas.
- Derecho a unas condiciones de trabajo seguras.
- Derecho a vacaciones y descansos. Los empleados públicos tienen derecho a tener días libres para asuntos personales, por ejemplo, la operación de un familiar. También tienen derecho a tener permisos más largos, por ejemplo, los permisos de maternidad o paternidad que duran 16 semanas.
- Derecho a conciliar su vida laboral y su vida familiar, es decir, hacer compatible el tiempo en el trabajo y el tiempo con la familia.
- Derecho a jubilarse y cobrar una pensión de jubilación, siempre que cumplan los requisitos.
- Derecho a participar en asociaciones y organizaciones profesionales.

- Derecho a afiliarse a un sindicato.  
Los sindicatos son organizaciones de trabajadores que se unen para defender sus derechos.
- Derecho a elegir a sus representantes sindicales.  
Los representantes sindicales son trabajadores elegidos por votación que representan a los demás trabajadores.
- Derecho a la huelga.
- Derecho a la carrera profesional y a ascender de puesto de trabajo y mejorar las condiciones laborales.

## Obligaciones de los empleados públicos

- Obligación de respetar la Constitución, las leyes y los derechos fundamentales.  
Los derechos fundamentales son los derechos básicos de las personas.
- Obligación de tratar a todas las personas por igual sin discriminar a ninguna persona por características personales, por ejemplo, discapacidad intelectual o física.
- Obligación de tratar con respeto a todas las personas, ciudadanos, compañeros y jefes.
- Obligación de pensar en el interés general e intentar ser eficientes.  
Ser eficiente significa hacer el mejor trabajo en el menor tiempo posible y usando la menor cantidad de recursos.

- Obligación de evitar los conflictos de intereses.  
Un empleado público puede tener conflicto de intereses, por ejemplo, cuando tiene que decidir a quién da una subvención y la empresa de su hermana es candidata a esa subvención.
- Los empleados públicos no pueden aceptar regalos ni beneficios, cuando a cambio tienen que dar ventaja a una persona o entidad.
- Los empleados públicos deben cuidar y conservar la información que utilizan y ser responsables.
- Obligación de guardar la información secreta.
- Obligación de obedecer las órdenes de su jefe, a no ser que las órdenes vayan en contra de la ley.  
En este caso, el empleado público debe denunciar la situación.
- Obligación de dar a los ciudadanos toda la información que necesiten y facilitar que los ciudadanos ejerzan sus derechos y cumplan sus obligaciones.
- Obligación de cuidar el material de trabajo y los bienes de la Administración.  
Los empleados públicos no deben usar el material de trabajo para asuntos personales.
- Obligación de ocuparse de su formación y tener unas condiciones de trabajo seguras.

## 4. Ingreso en la Administración Pública

---

Ingresar en la Administración Pública significa trabajar en ella.

- Requisitos para ingresar en la Administración  
Todos los ciudadanos tienen derecho al empleo público, pero deben cumplir unos requisitos.  
Estos requisitos son:
  - » Tener nacionalidad española o de un estado de la Unión Europea.
  - » Tener la capacidad para hacer las tareas del puesto de trabajo.
  - » Tener la titulación necesaria para el puesto de trabajo, por ejemplo, el título de Bachiller o una licenciatura.
  - » Tener 16 años o más, pero menos que la edad de jubilación forzosa.  
La edad de jubilación forzosa es cuando una persona tiene que jubilarse de forma obligatoria.
  - » No haber perdido un puesto de trabajo en la Administración por una sanción.
  - » No estar inhabilitado para empleos o cargos públicos por un juez.
- Oferta de Empleo Público  
La Oferta de Empleo Público es la herramienta que tiene la Administración de organizar la futura incorporación de nuevos trabajadores.

El Estatuto Básico del Empleado Público explica que todas las personas tienen derecho de acceso a un empleo público.

Por este motivo, la Administración tiene que respetar los principios de igualdad, de mérito y de capacidad.

Así, todas las personas tienen las mismas oportunidades de acceso a estos puestos de trabajo.

- Convocatoria y bases

Una convocatoria es el plazo de tiempo en el que las personas que quieran pueden presentar la documentación necesaria para apuntarse a un proceso selectivo.

Las bases de las convocatorias son las instrucciones para seguir el proceso selectivo.

Las convocatorias y sus bases y toda la información tienen que ser públicas.

El temario de los exámenes y las pruebas de selección deben ser sobre las funciones y tareas del puesto de trabajo que oferta la Administración.

Las personas con discapacidad tienen más dificultades para acceder al empleo público, por ese motivo, la ley obliga a reservar algunas plazas para ellas. De cada 100 puestos de trabajo, la Administración tiene que reservar 7 para personas con discapacidad. De esos 7 puestos reservados para personas con discapacidad, la Administración tiene que reservar 2 para personas con discapacidad intelectual.

Las personas con discapacidad tienen que pasar por el proceso selectivo como el resto de las personas que se presentan y deben demostrar que están capacitadas para el trabajo.

Las personas que forman parte de los órganos de selección tienen que ser profesionales y objetivos y deben proteger los datos personales de los candidatos.

- Sistemas selectivos

Hay 2 tipos de sistemas selectivos:

- » Oposición

La oposición consiste en uno o más exámenes.

Estos exámenes determinan la capacidad de las personas para desarrollar las tareas del puesto de trabajo.

Las personas reciben una puntuación en cada prueba.

Las personas que tengan más puntuación serán las que consigan el puesto de trabajo.

- » Concurso-oposición

El concurso-oposición es un sistema selectivo con 2 fases, la fase de concurso y la fase de oposición.

La primera es la fase de oposición.

Si la persona no aprueba la oposición, queda fuera del proceso.

Si la persona aprueba la oposición,

pasa a la fase de concurso

y recibirá una puntuación por sus méritos.

La puntuación final es la suma

de la puntuación de oposición y concurso.

Las personas que tengan más puntuación

serán las que consigan el puesto de trabajo.



## ¿Qué has aprendido en este tema?

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

Hay 4 tipos de empleados públicos:

- **Funcionarios de carrera:**  
son trabajadores que tienen un puesto de trabajo fijo y hacen tareas permanentes.  
Los funcionarios gestionan y organizan los servicios públicos.
- **Funcionarios interinos.**  
Los funcionarios interinos hacen las mismas tareas que los funcionarios de carrera, pero son contratados de manera temporal.
- **Personal laboral.**  
El personal laboral son trabajadores que trabajan en la Administración, mediante un contrato de trabajo. El contrato puede ser fijo, por tiempo indefinido o temporal.
- **Personal eventual.**  
El personal eventual son personas de confianza que nombran los políticos para aconsejarles. Estos puestos de trabajo son temporales.



Los empleados públicos tienen derechos y obligaciones.  
Las personas que quieren trabajar en la Administración Pública tienen que cumplir algunos requisitos y pasar una oposición o un concurso-oposición.

- Oposición

La oposición consiste en una o más pruebas.  
Estas pruebas determinan la capacidad de las personas para desarrollar las tareas del puesto de trabajo.

- Concurso-oposición

El concurso-oposición es un sistema selectivo con 2 fases, la fase de concurso y la fase de oposición.

# Tema 3

---

La igualdad en la Administración Pública.

La transparencia en la actividad pública.



# Índice del tema

---

¿Qué vas a aprender en este tema?	33
Algunas palabras que debes conocer	34
1. La igualdad en la Administración Pública	35
2. La transparencia en la actividad pública	38
¿Qué has aprendido en este tema?	40

Los contenidos de este tema se corresponden con los contenidos necesarios para el Tema 3 indicado en el temario de esta oposición.

Los capítulos de este tema están adaptados para que sean más fáciles de estudiar.





## ¿Qué vas a aprender en este tema?

En este tema vas a aprender:

- El Artículo 14 de la Constitución explica:  
Las leyes son iguales para todos los españoles.  
Ninguna persona puede ser discriminada por su sexo, raza, religión, opiniones, ni tampoco por otras características.
- La Administración quiere que todas las personas tengan las mismas oportunidades y puedan participar en la sociedad.  
Por eso, hacen leyes y normas para que los sistemas de comunicación, los espacios públicos, los transportes, los productos y servicios sean accesibles.
- La transparencia en la actividad pública está regulada en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.  
Además, el Ayuntamiento de Madrid tiene una Ordenanza de Transparencia para la ciudad, aprobada el 27 de julio de 2016.



## Algunas palabras que debes conocer

**Buen gobierno:** es el conjunto de comportamientos de los gobernantes y altos cargos de la Administración pública.

Estos comportamientos son:

- Respetar los derechos y libertades de las personas.
- Actuar de forma transparente y para satisfacer el interés general de los ciudadanos.
- Trabajar de forma dedicada a servir a los ciudadanos.
- Ser imparciales, es decir, sin dar más importancia a los intereses de una persona o un grupo de personas.
- Dar un trato igual y sin discriminación.
- Actuar de forma rápida.
- Comportarse de forma correcta y tratar de forma correcta a los ciudadanos.
- Aceptar las consecuencias de sus decisiones en su puesto.

**Transparencia:** característica de las entidades y servicios que ofrecen información clara y accesible a los ciudadanos para que puedan expresar una opinión sobre la entidad.

# 1. La Igualdad en la Administración Pública

---

Las personas y la sociedad tienen unos valores que están recogidos en las leyes del país. La Administración Pública tiene que aceptar y defender los valores de la ciudadanía.

El Artículo 14 de la Constitución explica:  
Las leyes son iguales para todos los españoles. Ninguna persona puede ser discriminada por su sexo, raza, religión, opiniones, ni tampoco por otras características.

El Gobierno y la Administración respetan la dignidad, la autonomía y la independencia de las personas y aceptan a todas las personas como son.

La Administración quiere que todas las personas tengan las mismas oportunidades y puedan participar en la sociedad. Por eso, hacen leyes y normas para que los sistemas de comunicación, los espacios públicos, los transportes, los productos y servicios sean accesibles.

Es muy importante que la Administración Pública sea accesible y las personas puedan usar con facilidad sus servicios, por ejemplo, pedir el certificado de discapacidad, renovar el DNI o pagar los impuestos.

La Administración Pública debe formar a sus trabajadores sobre temas relacionados con la discapacidad y cómo atender a personas con discapacidad.

- **Igualdad entre mujeres y hombres.**

Las mujeres y los hombres son iguales en derechos y deberes. La Administración debe evitar la discriminación entre hombres y mujeres en todos los ámbitos de la vida, por ejemplo, en el ámbito laboral, cultural o social.

El Gobierno y la Administración deben tener en cuenta la igualdad entre mujeres y hombres en los planes y normas. El Gobierno creará un Plan Estratégico de Igualdad de Oportunidades con medidas para conseguir la igualdad entre hombres y mujeres y eliminar la discriminación de las mujeres. La Administración General del Estado hará un informe cada 2 años, en el que explicará cuál es la situación real.

El Ayuntamiento de Madrid ha aprobado el Plan de Igualdad entre mujeres y hombres. Su objetivo es conseguir la igualdad entre mujeres y hombres y eliminar la discriminación de las mujeres.

Cuando la Administración hace encuestas y estadísticas tiene en cuenta el sexo y la diferencia entre hombres y mujeres.

La Administración debe proteger la igualdad de todas las mujeres en general y en especial a las más vulnerables, por ejemplo, mujeres inmigrantes, niñas, mujeres con discapacidad o mujeres víctimas de violencia de género.

» **Educación para la igualdad.**

La escuela y el sistema educativo debe enseñar el respeto por los derechos fundamentales y la igualdad de derechos y oportunidades entre hombres y mujeres.

Además, tiene que garantizar que los niños y las niñas tienen las mismas oportunidades.

» **Igualdad en el trabajo.**

Mujeres y hombres deben recibir el mismo trato laboral, por ejemplo, en el acceso a un puesto de trabajo, igualdad en el sueldo o posibilidad de ascender y mejorar.

La Administración debe tener especial cuidado, por ejemplo, en eliminar la discriminación en el acceso al empleo público, favorecer la conciliación de la vida personal, familiar y laboral y la igualdad entre hombres y mujeres que ocupan puestos públicos.

Además, debe poner en marcha medidas para proteger a las personas del acoso sexual y hacer evaluaciones para comprobar si existe igualdad, si se respeta y si hay discriminación.

La Administración tiene que hacer un informe sobre cómo afectan las oposiciones y pruebas selectivas a hombres y a mujeres.

## 2. La transparencia en la actividad pública

---

La transparencia en la actividad pública está regulada en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

La transparencia es la característica de las entidades que ofrecen información clara y accesible a los ciudadanos para que puedan conocer los servicios que una Administración ofrece y cómo los ofrece.

El buen gobierno es el conjunto de comportamientos de los gobernantes y altos cargos de la Administración pública.

Estos comportamientos son:

- Respetar los derechos y libertades de las personas.
- Actuar de forma transparente y para satisfacer el interés general de los ciudadanos.
- Trabajar de forma dedicada a servir a los ciudadanos.
- Ser imparciales, es decir, sin dar más importancia a los intereses de una persona o un grupo de personas.
- Dar un trato igual y sin discriminación.
- Actuar de forma rápida.
- Comportarse de forma correcta y tratar de forma correcta a los ciudadanos.
- Aceptar las consecuencias de sus decisiones en su puesto.

Esta ley explica qué información tienen que publicar y difundir las entidades públicas y cómo deben publicarla.

Esta Ley tiene 3 objetivos:

1. Aumentar la transparencia de las instituciones y servicios públicos.
2. Reconocer y garantizar el derecho a la información.
3. Explicar las obligaciones de buen gobierno que deben cumplir los representantes públicos y las sanciones o penas si no las cumplen.

Los ciudadanos deben conocer cómo se toman las decisiones que les afectan, cómo funcionan las instituciones públicas y cómo actúan los representantes públicos.

Esta ley es una ley general sobre transparencia y acceso a la información para todo el territorio español y toma como modelo algunas leyes europeas. España tiene normas y leyes sobre temas concretos que obligan a que la información pública sea transparente y clara y a que los ciudadanos puedan acceder a ella.

El Ayuntamiento de Madrid tiene una Ordenanza de Transparencia para la ciudad, aprobada el 27 de julio de 2016.

Los países con más transparencia y normas de buen gobierno tienen instituciones más fuertes que facilitan el crecimiento económico y el desarrollo social.



## ¿Qué has aprendido en este tema?

El Artículo 14 de la Constitución explica:

Las leyes son iguales para todos los españoles.

Ninguna persona puede ser discriminada por su sexo, raza, religión, opiniones, ni tampoco por otras características.

La Administración quiere que todas las personas

tengan las mismas oportunidades

y puedan participar en la sociedad.

Por eso, hacen leyes y normas para que los sistemas de comunicación, los espacios públicos, los transportes, los productos y servicios sean accesibles.

Además, en la Administración, las mujeres y los hombres son iguales en derechos y deberes.

La transparencia en la actividad pública

está regulada en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre,

de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

Esta Ley tiene 3 objetivos:

- 1.** Aumentar la transparencia de las instituciones y servicios públicos.
- 2.** Reconocer y garantizar el derecho a la información.
- 3.** Explicar las obligaciones de buen gobierno que deben cumplir los representantes públicos y las sanciones o penas si no las cumplen.

# Tema 4

---

La prevención de los riesgos laborales:  
conceptos básicos.

Derechos y obligaciones de empresarios y  
trabajadores en materia de prevención de  
riesgos laborales.

El Comité de Seguridad y Salud.



# Índice del tema

---

¿Qué vas a aprender en este tema? _____	43
Algunas palabras que debes conocer _____	44
1. La Ley de Prevención de Riesgos Laborales _____	46
2. Los principios de la prevención de riesgos laborales _____	47
3. El plan de prevención _____	49
4. Los derechos y obligaciones de los trabajadores en prevención de riesgos laborales _____	51
5. Las obligaciones de los empresarios en prevención de riesgos laborales ____	53
6. Las medidas de protección para algunos grupos de trabajadores _____	62
7. El Comité de Seguridad y Salud _____	66
¿Qué has aprendido en este tema? _____	69

Los contenidos de este tema se corresponden con los contenidos necesarios para el Tema 4 indicado en el temario de esta oposición.

Los capítulos de este tema están adaptados para que sean más fáciles de estudiar.



## ¿Qué vas a aprender en este tema?

En este tema vas a aprender:

- Qué es la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.
- Qué significan los principios de la prevención de riesgos laborales.
- Qué contiene un plan de prevención de riesgos laborales.
- Qué derechos y qué obligaciones tiene un trabajador respecto a la prevención de riesgos laborales.
- Cuáles son las obligaciones de los empresarios respecto a los riesgos laborales, por ejemplo, informar a los trabajadores, darles cursos de formación o vigilar su salud.
- Qué medidas hay de prevención para algunos grupos, como menores de edad, mujeres o trabajadores con contratos temporales.
- Qué es un comité de seguridad y salud, quiénes forman parte de ese comité y qué funciones tiene.



## Algunas palabras que debes conocer

**Prevención:** actividades que una empresa pone en marcha para eliminar los riesgos laborales para sus trabajadores.

**Riesgo laboral:** es la posibilidad de que un trabajador sufra un accidente de trabajo o tenga un problema de salud a consecuencia del trabajo.

Las empresas deben estudiar cuáles son los riesgos laborales que puede haber para sus trabajadores.

Deben ver si hay posibilidades de que ocurra un daño y cómo puede ser de peligroso o grave.

**Daños derivados del trabajo:** enfermedades o accidentes que se sufren en el trabajo.

**Riesgo laboral grave y cercano:** situación en la que hay razones para pensar que un trabajador puede sufrir un gran daño por su trabajo en poco tiempo.

**Equipo de trabajo:** conjunto de todas las máquinas, aparatos y herramientas que utilizan los trabajadores en el trabajo.

Por ejemplo, el equipo de trabajo en una oficina está formado por el ordenador, el teléfono, las impresoras y las fotocopiadoras.

**Equipo de protección individual:** conjunto de elementos que lleva o sujeta el trabajador.

Estos elementos, que se llaman equipo, protegen su salud durante el trabajo.



**Peligro probable:** situación de riesgo para la que la empresa no pone medidas para evitarlo.

Por eso, el peligro es probable, es decir, hay opciones de que ocurra un accidente.

**Condición de trabajo:** elementos que hay en el trabajo y que pueden provocar un riesgo para el trabajador.

Por ejemplo:

- Herramientas de trabajo.
- Lugar de trabajo.
- Sustancias con las que trabajamos.

También pueden ser las circunstancias en las que trabajamos:

- El horario de trabajo.
- La distancia al centro de trabajo.
- Trabajo en interior o en exterior.

# 1. La Ley de Prevención de Riesgos Laborales

---

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales es del año 1995. Esta ley indica las normas que las empresas y los trabajadores deben seguir para trabajar con seguridad.

La ley también explica qué deben hacer los trabajadores para tener buena salud en el trabajo. Además, indica qué medidas y decisiones debe tomar una empresa para asegurar la salud de sus trabajadores en el trabajo.

Esta ley afecta a todos los trabajadores, incluidos los trabajadores que trabajan en una administración pública como el Ayuntamiento de Madrid.

## 2. Los principios de la prevención de riesgos laborales

---

Los principios son normas o ideas fundamentales que definen la forma de actuar de una persona o una institución. El empresario tiene que proteger la salud de sus trabajadores con estos principios generales:

- Evitar los riesgos.
- Evaluar y conocer los riesgos que no se puedan evitar.
- Hay que evitar los riesgos desde el principio.
- Adaptar el trabajo a la persona teniendo en cuenta:
  - La formación que tiene el trabajador.
  - Las capacidades de la persona.
- Evitar los trabajos repetitivos, porque pueden afectar a la salud.
- Cambiar las cosas peligrosas por otras que no lo son.
- Tener un plan para prevenir los riesgos.  
El plan debe tener en cuenta:
  - Las novedades y avances técnicos.
  - La organización del trabajo.
  - Las relaciones entre los trabajadores.
  - El lugar donde los trabajadores hacen la tarea.
- Hacer un plan que se ocupe de la protección:
  - Colectiva, es decir, de todos los trabajadores.
  - Individual, es decir, de cada trabajador por separado.
- Informar bien a los trabajadores de sus tareas.

Los empresarios deben tener en cuenta las capacidades de cada trabajador sobre su seguridad y su salud en sus tareas para cumplir con los principios de la prevención de riesgos laborales.

Por ejemplo, solo un trabajador con la información necesaria y correcta puede estar en una zona de trabajo que tiene mucho riesgo.

Los empresarios tienen que recordar que las medidas para evitar los riesgos deben tener en cuenta:

- Un trabajador se puede equivocar o distraer.
- Las medidas pueden provocar otros peligros o riesgos.
- Los riesgos de esas medidas deben ser más pequeños que los riesgos que quiere evitar.

Por ejemplo, cuando un empresario pone una medida para evitar un peligro que provoca más accidentes, entonces debe cambiar esa medida.

Los empresarios pueden contratar un seguro que cubra los gastos de los riesgos laborales.

Un seguro es una protección frente a un riesgo.

Los seguros los venden las empresas aseguradoras.

Cuando una empresa está asegurada y hay un accidente, la aseguradora se encarga de los gastos.

## 3. El plan de prevención

---

La ley explica qué es un plan de prevención de riesgos laborales y cómo evaluar los riesgos laborales.

El Plan de Prevención de Riesgos Laborales es un documento que explica cómo una empresa debe evitar los riesgos y peligros del trabajo a sus trabajadores. Este plan debe incluir a todos los trabajadores de todas las actividades de la empresa.

El Plan de Prevención es un documento que tiene que explicar:

- La organización de la empresa.
- Los responsables de la prevención.
- Las tareas de prevención.
- Las funciones.
- Los recursos para realizar la prevención.

Para hacer un plan de prevención, el empresario debe evaluar los riesgos laborales.

Evaluar consiste en calcular lo grave que es un riesgo para un trabajador.

El empresario debe tener en cuenta:

- Las tareas que hace el trabajador.
- Quién las hace.
- Cómo es el puesto de trabajo.
- Qué equipos de trabajo utiliza.
- Dónde hace el trabajo.

Cuando hay una evaluación de un puesto de trabajo y se encuentran riesgos, el empresario debe tomar medidas para que el riesgo desaparezca o que sea el más pequeño posible.

Esas medidas son decisiones que hay que poner en marcha.

En estos casos, la evaluación del riesgo debe indicar:

- Quién se ocupa de vigilar que se cumpla cada medida.
- Qué materiales son necesarios para cumplir las medidas.
- Qué trabajadores deben cumplirlas.
- Cuánto tiempo tienen para cumplir las medidas.

En un plan de evaluación, el empresario debe tener en cuenta que:

- Cuando cambia la situación de una actividad o de un trabajador, hay que hacer una nueva evaluación de los riesgos.
- Cuando hace una evaluación nueva, puede darse cuenta de que hay que cambiar la forma de prevenir los riesgos.
- Cuando un trabajador sufre un daño en su trabajo o se produce una situación de peligro, el empresario debe investigar qué lo ha provocado.

Una empresa puede hacer un plan de prevención y de evaluación de riesgos de forma más sencilla.

El Ayuntamiento de Madrid también tiene su propio plan de prevención y evaluación de riesgos.

Pero un plan más sencillo nunca puede dejar a los trabajadores con menos protección de la seguridad y la salud en el trabajo.

## 4. Los derechos y obligaciones de los trabajadores en prevención de riesgos laborales

---

### Los derechos generales de los trabajadores

En la prevención de riesgos laborales, los trabajadores tienen derecho a:

- Recibir información y cursos de formación para evitar los riesgos en su trabajo.
- Parar el trabajo cuando hay una situación de riesgo hasta que haya seguridad de nuevo.
- Que la empresa les pregunte y puedan participar en las decisiones sobre riesgos laborales.

### Obligaciones de los trabajadores sobre prevención de riesgos

Las obligaciones de prevención y protección de riesgos laborales son:

- Cumplir con las medidas de seguridad y salud según los cursos de formación y la información que han recibido del empresario.
- Usar de forma adecuada los equipos de trabajo, los productos y las herramientas con los que desarrollen su trabajo.
- Utilizar los equipos de protección individual y los sistemas de seguridad de forma correcta.  
Un sistema de seguridad es un mecanismo que asegura el buen funcionamiento de una máquina.  
Por ejemplo, un botón de parada de emergencia de una máquina.
- Informar a los responsables sobre cualquier situación que pueda provocar un riesgo.

Cuando el trabajador no cumple con estas obligaciones la empresa puede sancionarle, es decir, ponerle un castigo. El Estatuto de los Trabajadores explica cuáles son las sanciones que puede recibir un trabajador en estos casos. El Estatuto de los Trabajadores es la ley que explica los derechos de los trabajadores y cómo deben estar organizadas las relaciones entre empresarios y trabajadores. Los trabajadores de las administraciones públicas, por ejemplo, del Ayuntamiento de Madrid, también tiene su propio plan de riesgos laborales.

## 5. Las obligaciones de los empresarios en prevención de riesgos laborales

---

### Las obligaciones generales de los empresarios

Los empresarios tienen varias obligaciones para asegurar los derechos de los trabajadores:

- Proteger a los trabajadores.
- Tomar las medidas para asegurar la seguridad y la salud de sus trabajadores.
- Tener personas especializadas que se ocupen de los riesgos laborales.
- Hacer un plan para evitar los riesgos laborales.  
El plan debe indicar cuáles son los riesgos en la empresa, cómo hay que actuar en una situación de emergencia, y qué información y qué cursos de formación deben recibir los trabajadores sobre estos temas.
- Estudiar qué ha pasado cuando ha habido una situación de riesgo y poner las medidas para evitar que vuelva a ocurrir.

Los trabajadores y los empresarios deben cumplir las leyes de prevención de riesgos laborales.

Los trabajadores no tienen que pagar por las medidas de protección de los riesgos laborales.

## **La obligación de dar equipos de trabajo y los equipos de protección**

Los equipos de trabajo deben ser adecuados para la tarea que realiza el trabajador.

Cuando el uso de un equipo puede producir un riesgo para la seguridad y la salud de los trabajadores, solo lo utilizarán los trabajadores que saben cómo manejarlos.

El empresario tiene que:

- Dar a sus trabajadores equipos de protección individual adecuados para sus tareas.
- Vigilar que sus trabajadores utilizan de forma correcta los equipos de protección individual.

Cuando las medidas de protección para todos los trabajadores no son suficientes para protegerles del todo en su trabajo, el empresario tiene que darles equipos de protección individual.

## La obligación de los empresarios de informar a los trabajadores

El empresario tiene que informar a los trabajadores sobre:

- Los riesgos en la empresa.
- Los riesgos del puesto de trabajo.
- Las medidas y actividades de prevención y protección.
- Las medidas de emergencia, primeros auxilios, lucha contra incendios y evacuación de los trabajadores. Evacuar significa poner a los trabajadores en lugar seguro.

El empresario puede facilitar la información a los trabajadores a través de los representantes de los trabajadores.

Los representantes de los trabajadores son trabajadores elegidos por sus compañeros de empresa.

Su misión es defender los derechos de todos los trabajadores en las reuniones con los empresarios.

El empresario tiene la obligación de:

- Preguntar a los trabajadores en las decisiones sobre prevención de riesgos laborales.
- Permitir la participación de los trabajadores en las decisiones sobre prevención de riesgos laborales.

Los trabajadores también tienen derecho a proponer medidas que mejoren la salud y la seguridad del trabajo en la empresa.

## La obligación de los empresarios de formar a los trabajadores

El empresario está obligado a que todos los trabajadores reciban formación teórica y práctica en prevención de riesgos laborales. La formación tiene que ser suficiente y adecuada a sus tareas y a su puesto de trabajo.

Hay que dar formación:

- Cuando la empresa contrata al trabajador.
- Cuando hay cambios en las tareas que hace.
- Cuando hay cambios en las tecnologías o los equipos de trabajo que maneja el trabajador.
- Cuando las tareas tienen nuevos riesgos.
- Cada cierto tiempo porque es necesario repetirlos y recordarlos.

Los cursos de formación en riesgos laborales deben ser en horario de trabajo. Cuando el trabajador debe ir al curso fuera de sus horas de trabajo, le cuentan como si fuera su horario de trabajo.

Estos cursos son gratis para los trabajadores y la empresa puede elegir entre:

- Dar los cursos con trabajadores que están preparados para darlos.
- Contratar una empresa que dé esos cursos.

## Las medidas de la empresa en caso de emergencia

Una situación de emergencia es un accidente que ocurre sin esperarlo. Por ejemplo, un incendio, una inundación o un terremoto.

Una situación de emergencia pone en peligro la vida de las personas y puede destruir edificios, vehículos y otros objetos.

El empresario debe tener en cuenta en las situaciones de emergencia:

- El tamaño de la empresa, es decir, cuántas personas trabajan, cuántos edificios tiene, cómo son de grandes los edificios.
- Qué actividad hace la empresa.

El empresario está obligado a estudiar las situaciones de emergencia que pueden ocurrir en la empresa.

También tiene que tomar medidas sobre:

- Primeros auxilios, es decir, la atención médica en el lugar del accidente antes de llevar a un hospital.
- Lucha contra incendios.
- Evacuación de los trabajadores, es decir, sacar a los trabajadores del lugar donde está el peligro.

Además, el empresario tiene que:

- Nombrar a personas responsables de organizar estas medidas. El número de responsables debe ser adecuado para el número de trabajadores de la empresa.
- Formarlas y dotarlas de los medios adecuados.
- Comprobar cada cierto tiempo que las medidas funcionan.
- Asegurar que la relación con los servicios de emergencia funciona.

## La protección en situación de riesgo grave

Es un riesgo que es muy probable que suceda y que puede provocar daños graves en la salud de los trabajadores.

Cuando existe un riesgo grave, el empresario está obligado a:

- Informar a todos los trabajadores afectados.
- Informar de los riesgos y de las medidas que se han tomado o se van a tomar.
- Dar instrucciones para que el trabajador pueda parar su trabajo.
- Si es necesario, ordenar abandonar el lugar de trabajo.

Cuando existe un riesgo grave el trabajador tendrá derecho a dejar de trabajar y abandonar el lugar de trabajo.

Cuando el trabajador se queda solo sin poder avisar a nadie, el empresario debe asegurarse de que el trabajador tiene los conocimientos y los medios para protegerse.

Los representantes de los trabajadores podrán decidir que los trabajadores paren de trabajar cuando hay un riesgo grave e inminente.

La Inspección de Trabajo tiene un día para decir si los trabajadores tienen que volver al trabajo porque ya no hay peligro.

La Inspección de Trabajo depende del gobierno y tiene poder para tomar decisiones sobre asuntos relacionados con temas de trabajo.

Cuando hay un peligro grave e inminente y un trabajador deja su puesto de trabajo, el empresario no puede castigar al trabajador.

## La vigilancia de la salud de los trabajadores

El empresario está obligado a vigilar la salud de los trabajadores en sus puestos de trabajo.

La forma de vigilar es mediante reconocimientos médicos y pruebas médicas cada cierto tiempo.

Las pruebas y reconocimientos suelen ser voluntarios, es decir, el trabajador decide si quiere hacerlas o no.

Pero hay algunos casos donde el trabajador tiene que hacerse las pruebas y reconocimientos de forma obligatoria.

El tipo de pruebas y reconocimientos tienen estas características:

- Dependen del tipo de riesgo de trabajo.
- Tienen que ser lo menos molestos posibles para el trabajador.
- Deben respetar la intimidad y la dignidad del trabajador, es decir, le deben tratar con respeto y de forma adecuada.
- Deben dar los resultados a los trabajadores.

Las personas que hacen las pruebas y revisiones a los trabajadores deben ser médicos y enfermeros que tengan la formación necesaria y adecuada.

Los resultados de las pruebas médicas son secretos.

Solo el trabajador y los médicos que hacen las pruebas o la revisión pueden saber los resultados con detalle.

La información que puede recibir el empresario de las pruebas médicas del trabajador puede ser una de estas dos:

- El trabajador puede hacer su trabajo de forma adecuada.
- El trabajador necesita alguna adaptación en su puesto de trabajo por su salud.

La empresa nunca puede utilizar los resultados de las pruebas y reconocimientos médicos para tomar decisiones en contra del trabajador o para discriminarle, es decir, para tratarle peor que a los demás.

Cuando el trabajador deja de trabajar en una empresa, puede seguir teniendo derecho a hacerse revisiones médicas de esa empresa. Esto ocurre cuando el trabajador sigue teniendo algún riesgo que haya vivido en ese trabajo. Por ejemplo, algunos trabajadores trabajan con productos tóxicos. Los productos tóxicos son productos que pueden ser peligrosos o venenosos para la salud. Esos trabajadores pueden sufrir problemas de salud después de irse de ese trabajo y por eso tienen derecho a tener revisiones médicas de la empresa.

## **Los documentos obligatorios sobre prevención de riesgos laborales**

El empresario debe tener varios documentos para dárselos a las autoridades sanitarias:

- El Plan de Prevención de Riesgos Laborales, con el detalle de las medidas contra esos riesgos y el material de protección.
- La evaluación de los riesgos laborales, que dice cuáles son los riesgos de cada puesto de trabajo.
- La planificación de la actividad preventiva, que es el resultado de los controles de las condiciones de trabajo y del tipo de trabajo de cada trabajador.
- Los controles médicos de los trabajadores, siempre con respeto a la intimidad de los datos.
- La lista de accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y bajas por enfermedad de los trabajadores que les obligan a estar más de un día sin poder trabajar.

## La organización de la prevención de riesgos para varias empresas

Cuando trabajan juntos trabajadores de empresas diferentes, esas empresas deben trabajar juntas para cumplir las leyes de prevención de riesgos laborales. Las normas habituales son:

- Una empresa es la propietaria o alquila un edificio donde hay trabajadores de varias empresas. En este caso, la empresa propietaria o que alquila el edificio debe informar a todos los trabajadores de todas las empresas sobre los riesgos laborales de ese sitio. También debe informar sobre las medidas de protección y de prevención de esos riesgos.
- Una empresa contrata a otra para un servicio. Por ejemplo, una empresa contrata a otra empresa para vigilar el edificio. La empresa que contrata debe vigilar que la empresa que hace el servicio cumple con las leyes de riesgos laborales. La empresa que contrata también debe vigilar que utilizan el material y los equipos de forma adecuada, cuando los presta a la otra empresa. También debe vigilar el cumplimiento de estas normas, si la otra empresa hace el servicio fuera del edificio, por ejemplo, si son transportistas.

## 6. Las medidas de protección para algunos grupos de trabajadores

---

Los empresarios deben proteger más a trabajadores que pueden tener más riesgos, por ejemplo:

- Trabajadores de entre 16 y 18 años.
- Trabajadores con discapacidad.
- Trabajadores que tengan alguna situación de salud más delicada.
- Trabajadores que son más sensibles a algunos riesgos.

Estos trabajadores no deben:

- Hacer tareas que les pueden poner en peligro a ellos mismos o a otras personas.
- Hacer tareas de riesgo cuando no se encuentran lo bastante bien para hacerlas.

El empresario también debe estudiar los riesgos que pueden tener los productos que utilizan en el trabajo para las mujeres. Por ejemplo, debe tener en cuenta cuándo un producto puede ser peligroso para que una mujer pueda quedarse embarazada o cuando ya está embarazada.

El empresario debe tomar decisiones y poner medidas para evitar esos riesgos.

## Medidas de protección para trabajadoras embarazadas o que acaban de ser madres

La prevención de riesgos debe tener en cuenta a trabajadoras que están embarazadas o que han tenido un niño hace poco.

Las medidas deben tener en cuenta a la trabajadora y al niño, por ejemplo, qué consecuencias negativas puede tener el trabajo para el bebé y para la lactancia. La lactancia es la época en la que la madre alimenta a su hijo con leche materna.

El empresario debe adaptar las condiciones de trabajo o el horario de trabajo para que la trabajadora no tenga ningún riesgo. Por ejemplo, debe tener siempre el mismo horario de trabajo y nunca debe trabajar de noche.

Hay 2 autoridades que indican las condiciones de salud para los trabajadores.

Una es la Seguridad Social y la otra son las mutuas.

Las mutuas son organizaciones de médicos especialistas en temas de salud en el trabajo.

Cuando la Seguridad Social o la Mutua dicen que la adaptación del puesto de trabajo es incorrecta o insuficiente para la trabajadora que es madre, el empresario debe:

- 1.** Cambiar a la trabajadora a un puesto parecido sin riesgos y adecuado a sus capacidades.
- 2.** Cuando no es posible, debe cambiarla a un puesto diferente sin riesgos y con el mismo sueldo.
- 3.** Si tampoco es posible, la trabajadora deja de trabajar, pero la empresa debe pagarle su sueldo.

Cuando la trabajadora recupera su salud, puede volver a su antiguo puesto de trabajo.

Cuando la trabajadora está embarazada, tiene derecho:

- A ir al médico por su embarazo.
- A ir a clases de preparación al parto.

Puede ir al médico y a las clases en su horario de trabajo.

La trabajadora debe avisar al empresario y debe presentar un justificante.

El empresario debe pagarle siempre el mismo sueldo.

## **Medidas para proteger a trabajadores entre 16 y 18 años, es decir, menores de edad**

Un empresario debe estudiar los riesgos de un puesto de trabajo:

- Cuando va a contratar a un menor de edad.
- Cuando cambia las condiciones del puesto de trabajo de un menor de edad.

El empresario debe tener en cuenta que un menor de edad tiene menos experiencia y recorrido en la vida y eso puede provocar riesgos en su trabajo.

El empresario debe informar de los riesgos

y las medidas de protección al trabajador y a sus padres o tutores.

El Gobierno dice cuáles son los trabajos que tienen riesgos laborales y que puede hacer un menor de edad.

## **Derechos de los trabajadores con contratos temporales en la prevención de riesgos laborales**

La empresa debe informar a los responsables de prevención de riesgos laborales de que hay trabajadores con contratos temporales.

Los trabajadores que tienen un trabajo temporal en una empresa tienen los mismos derechos que el resto de trabajadores, que son:

- Recibir información sobre los riesgos de su puesto de trabajo.
- Recibir cursos de formación sobre qué riesgos tiene su puesto de trabajo, qué controles médicos son obligatorios y qué medidas hay para proteger su salud de los riesgos.
- Hacerse las pruebas y los reconocimientos médicos voluntarios que tienen el resto de trabajadores.

Hay trabajadores que vienen de empresas de trabajo temporal.

Una empresa de trabajo temporal contrata trabajadores para que trabajen por un tiempo en una empresa.

La empresa que recibe a esos trabajadores de la empresa de trabajo temporal se llama empresa usuaria.

La empresa de trabajo temporal debe vigilar la salud de los trabajadores y ofrecerles las pruebas y reconocimientos médicos.

La empresa usuaria debe:

- Proteger la salud y la seguridad de esos trabajadores de la empresa de trabajo temporal.
- Informar a esos trabajadores de los riesgos de su puesto de trabajo y las medidas para evitarlos.
- Dar cursos de formación sobre cómo protegerse de esos riesgos.

El trabajador de la empresa de trabajo temporal puede preguntar sobre los riesgos de su puesto de trabajo a los representantes de los trabajadores de la empresa usuaria.

## 7. El Comité de Seguridad y Salud

---

El Comité de Seguridad y Salud es un grupo de trabajo dentro de la empresa.

Este grupo revisa las medidas de protección de los trabajadores frente a los riesgos en sus puestos de trabajo.

También revisa las actividades de la empresa para evitar esos riesgos a sus trabajadores.

Las empresas que tienen 50 trabajadores o más deben tener este comité.

El comité está formado por 2 grupos que tienen el mismo número de personas:

- El empresario y sus representantes.
- Los delegados de prevención de los trabajadores, que son representantes de los trabajadores especializados en asuntos de prevención de riesgos laborales.

En las reuniones del comité también pueden participar en los debates, pero no en las votaciones:

- Los delegados sindicales, que son los representantes de los sindicatos en la empresa y defienden los derechos de los trabajadores.
- Los responsables de prevención de riesgos laborales, que son las personas que la empresa que se encargan de vigilar que todos cumplen las medidas de prevención de riesgos laborales.
- Los trabajadores de la empresa que tienen formación o información sobre algún tema que va a hablar el comité.

Los miembros del comité también pueden pedir que participen en los debates personas especialistas en prevención de riesgos laborales que no trabajan en la empresa.

El comité se reúne:

- Reuniones ordinarias: son cada 3 meses.
- Reuniones extraordinarias: pueden ser cuando lo pide un miembro del comité.

El comité decide sus propias normas de organización.

Una empresa puede tener varios centros de trabajo, es decir, lugares o edificios donde están los trabajadores.

Cada centro de trabajo puede tener su comité.

En estos casos, la empresa tendrá un comité principal que coordina todos esos comités de cada centro de trabajo, es decir, que los organiza para que todos trabajen de la misma forma. Este comité principal se llama Comité Intercentros.

Las funciones del comité son:

- Formar parte del equipo que crea, pone en marcha y revisa los planes de prevención de riesgos laborales.
- Debatir sobre cómo debe estar organizada la empresa para la prevención de riesgos laborales.
- Debatir sobre la empresa que hay que contratar para encargarse de las actividades de prevención de riesgos laborales.
- Recoger las propuestas de los trabajadores para mejorar las medidas de prevención de riesgos laborales.

El comité tiene que poder dedicarse a sus funciones sin problemas.

Por eso, puede pedir a la empresa varios tipos de documentos e información:

- Las medidas que tiene de prevención de riesgos laborales en los centros de trabajo.
- Los documentos sobre las condiciones de trabajo y sobre las actividades de prevención para cada puesto de trabajo.
- Los daños que ha tenido un trabajador en una situación, cómo ha ocurrido y qué medidas hay que poner en marcha para evitar que ocurra otra vez.
- La memoria, que es el resumen de actividades del año anterior.
- La programación, que es la lista de actividades para el año nuevo.

El comité informa a los trabajadores de la empresa de todos estos documentos.

Cuando en un mismo centro de trabajo hay varias empresas, puede ocurrir que alguna de ellas no tenga su propio comité.

En estos casos, esa empresa sin comité se puede reunir con los comités o con los delegados de prevención de las otras empresas que tienen comité para organizar sus actividades de prevención.

El Ayuntamiento de Madrid tiene su propio Comité de Seguridad y Salud en el trabajo.



## ¿Qué has aprendido en este tema?

- La Ley de Prevención de Riesgos Laborales indica las normas que las empresas y los trabajadores deben seguir para trabajar con seguridad.
- Un empresario debe seguir varios principios para proteger la salud de sus trabajadores, como evitar riesgos, adaptar el trabajo a la persona o tener un plan de prevención.
- El Plan de Prevención de Riesgos Laborales es un documento que explica cómo una empresa debe evitar los riesgos y peligros del trabajo a sus trabajadores.
- Para hacer un plan de prevención, el empresario debe evaluar los riesgos laborales. Evaluar consiste en calcular lo grave que es un riesgo para un trabajador.
- Los trabajadores tienen derechos y obligaciones sobre la prevención de riesgos laborales. Por ejemplo, tienen derecho a recibir información y cursos de formación. Y tienen la obligación de cumplir con las medidas de seguridad y salud y usar los equipos de forma correcta.



- Los empresarios tienen varias obligaciones sobre la prevención de riesgos laborales de los trabajadores, como darles equipos de protección, darles información, darles cursos de formación para saber cómo prevenir los riesgos, decidir medidas en caso de emergencia, tener medidas para riesgos graves y vigilar la salud de los trabajadores.
- Algunos grupos de trabajadores tienen algunas medidas añadidas de protección, como los menores de 18 años, las mujeres embarazadas y los trabajadores con contratos temporales.
- El Comité de Seguridad y Salud revisa las medidas de protección de los trabajadores frente a los riesgos en sus puestos de trabajo.

# Tema 5

---

Control de acceso, identificación, información, atención y recepción de personal visitante.

El artículo 13 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre del procedimiento administrativo común de las Administraciones públicas.

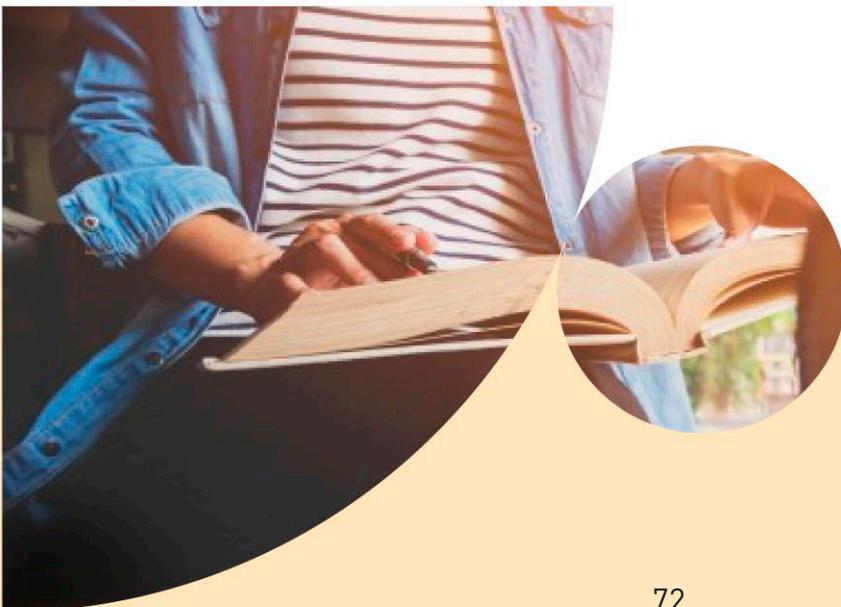


# Índice del tema

¿Qué vas a aprender en este tema? _____	73
Algunas palabras que debes conocer _____	74
1. Control de acceso, identificación, información, atención y recepción de personal visitante _____	75
2. ¿Cómo recibir a las personas que van a la Administración? _____	77
3. La comunicación _____	80
4. Derechos de las personas en su relación con las Administraciones Públicas _____	88
¿Qué has aprendido en este tema? _____	91

Los contenidos de este tema se corresponden con los contenidos necesarios para el Tema 5 indicado en el temario de esta oposición.

Los capítulos de este tema están adaptados para que sean más fáciles de estudiar.





## ¿Qué vas a aprender en este tema?

En este tema vas a aprender:

- La ciudadanía va a las oficinas de la Administración a hacer gestiones. Algunas de las tareas de los trabajadores de la Administración son controlar el acceso a las oficinas e informar y atender a las personas.
- Los elementos de la comunicación son: emisor, receptor, mensaje, código, canal y contexto.
- Tipos de comunicación: verbal y no verbal.
- La ley reconoce que las personas tienen una serie de derechos en su relación con las Administraciones Públicas.



## Algunas palabras que debes conocer

**Comunicación:** proceso que sirve para transmitir información, ideas, pensamientos o sentimientos a otras personas.

**Comunicación no verbal:** información que transmitimos a través de nuestro cuerpo, de nuestros gestos, posturas o miradas.

**Comunicación verbal:** información que transmitimos cuando usamos las palabras para expresarnos.

**Departamento:** cada una de las partes de una Administración. Cada departamento tiene unas funciones y desarrolla unas actividades, en función de los conocimientos de los trabajadores.

# 1. Control de acceso, identificación, información, atención y recepción de personal visitante

---

La ciudadanía va a las oficinas de la Administración Pública a hacer gestiones. Algunas de las tareas de los trabajadores de la Administración son controlar el acceso a las oficinas e informar y atender a las personas. Tu objetivo es cubrir las necesidades de las personas. Para eso, debes entender bien lo que necesita la persona y explicarle lo que tiene que hacer, siempre de forma educada.

Además, debes tener buena imagen. Tener buena imagen quiere decir ir bien vestido y aseado.

Tú, como trabajador necesitas conocer:

- La organización de la Administración.  
Las personas que trabajan en la Administración están representadas en un organigrama. Un organigrama es una representación gráfica de la posición que ocupa cada persona en la Administración.

Las personas que trabajan en la Administración se reparten el trabajo en función de su autoridad y responsabilidad.

- Los departamentos, las áreas de trabajo y las personas que trabajan en cada uno y su cargo.  
Un departamento es cada una de las partes de una Administración.  
Cada departamento tiene unas funciones y desarrolla unas actividades, en función de los conocimientos de los trabajadores.

Debes conocer las siglas de cada departamento.

Una sigla es una letra o un conjunto de letras que sirve para identificar un departamento.

Por ejemplo:

Secretaría General Técnica: SGT

Dirección General de Planificación de Recursos Humanos: DGPRRHH

El área de trabajo es el lugar donde el trabajador realiza sus tareas, por ejemplo, un despacho, una oficina o un recibidor.

## 2. ¿Cómo recibir a las personas que van a la Administración?

---

Cuando una persona va a una oficina de la Administración suele estar desorientada porque no conoce el espacio y no sabe dónde están las cosas ni las personas.

Por este motivo, tu trabajo es muy importante.

Recibe de forma agradable a todo el mundo, preséntate si es necesario y pregunta a la persona qué necesita.

Escucha a la persona para poder dar una buena respuesta.

Si la persona ya tiene una cita con un trabajador, avisa al trabajador de que la persona ha llegado.

Si la persona no tiene una cita, infórmale de a dónde tiene que ir o por quién tiene que preguntar. Cuando una persona se marche, despídete con educación.

Para hacer bien tu trabajo tienes que conocer:

- Las normas de protocolo: son el tratamiento que debes dar a las personas, por ejemplo, señor, señora, don o doña, la forma en que debes vestirte y comportarte.

Pregunta en tu centro de trabajo si alguna persona tiene un tratamiento especial.

- La imagen corporativa:  
es la imagen que la organización quiere transmitir en relación con quién es, qué hace y cómo lo hace. Por ejemplo, en algunos sitios, los trabajadores llevan uniforme o una chapa identificativa.

Si tú tienes que llevar uniforme, asegúrate de que está limpio y bien abrochado, por ejemplo, el pantalón, la chaqueta o la corbata. Si tienes que llevar una chapa identificativa, colócala bien.

- Las normas de cortesía:  
son frases o acciones que expresan los buenos modales y el respeto hacia las personas.

En tu trabajo ten en cuenta algunas normas de cortesía:

- Abrir la puerta.
- Saludar con respeto, por ejemplo, buenos días o buenas tardes.
- Decir o pedir las cosas por favor.  
Por ejemplo: por favor, ¿me puede decir a dónde va?
- Pedir disculpas si te equivocas.  
Por ejemplo: discúlpeme, me he equivocado.
- Dejar salir a las personas, antes de entrar, por ejemplo, en una oficina.
- Tratar a las personas de usted.  
Por ejemplo, ¿me puede decir quién es?

- La cultura de la empresa:  
es un conjunto de valores y normas  
que comparten y conocen los trabajadores.  
Tú debes conocer esos valores y normas.

Un valor, por ejemplo, es la eficiencia.  
La eficacia es que hagas el trabajo lo mejor posible  
con el mínimo de gasto.

Una norma, por ejemplo, es utilizar el papel por las dos caras  
cuando hagas fotocopias.

- Las características y costumbres de otras culturas.  
En tu trabajo, vas a encontrar a personas de otras culturas  
y debes tenerlo en cuenta, porque tienen costumbres diferentes.  
Por ejemplo, pueden hablar otro idioma o vestirse con otro tipo de ropa.  
Trata a todas las personas con respeto y pide ayuda si lo necesitas.

## 3. La comunicación

---

La comunicación es un proceso que sirve para transmitir información, ideas, pensamientos o sentimientos a otras personas.

### Hay 3 niveles de comunicación:

- **Nivel coloquial o familiar.**  
Es la forma de hablar que utilizamos en las conversaciones, por ejemplo, con nuestros amigos o familiares.
- **Nivel especializado.**  
Es una forma de comunicación formal en la que las personas usan palabras específicas de una profesión, por ejemplo, los jueces o abogados en un juicio.
- **Nivel estándar.**  
Es el nivel que utilizan los medios de comunicación. Es formal pero no es especializado.

## Elementos de la comunicación:

- **El emisor:** es la persona que habla o escribe.  
Es la persona que transmite el mensaje.  
Por ejemplo, cuando escribes una carta a un amigo, tú eres el emisor, tú eres la persona que escribe la carta.
- **El receptor:** es la persona que escucha o lee.  
Es la persona que recibe el mensaje.  
Por ejemplo, cuando un amigo recibe tu carta, tu amigo es el receptor, es la persona que recibe la carta.
- **El mensaje:** es la información que el emisor quiere comunicar al receptor.  
Por ejemplo, cuando escribes una carta a un amigo, lo que escribes en el papel es el mensaje.
- **El código:** es el conjunto de signos y símbolos que sirven para transmitir el mensaje.  
Existen muchos códigos, pero el más común es el idioma.  
El emisor y el receptor deben usar el mismo código para comunicarse.
- **El canal:** es el medio a través del cual el mensaje del emisor llega al receptor, por ejemplo, el teléfono.
- **El contexto:** es la situación en que se produce la comunicación.

## Tipos de comunicación

- **Comunicación verbal.**

Utilizamos la comunicación verbal cuando usamos las palabras para expresarnos.

Hay 3 tipos de comunicación verbal:

- » Comunicación oral: ocurre cuando las personas hablamos entre nosotras.
- » Comunicación escrita: ocurre cuando las personas nos comunicamos a través de la escritura.  
Por ejemplo, cartas, telegramas, libros o el correo electrónico.  
Cuando escribimos debemos utilizar frases y palabras sencillas y debemos ser breves.
- » Comunicación telefónica: el teléfono nos permite ponernos en contacto con otras personas, de hecho, las personas recibimos varias llamadas al día.

El emisor, es decir, la persona que llama por teléfono debe:

- » Presentarse.  
Por ejemplo, puede decir su nombre y la organización para la que trabaja.
- » Explicar el motivo de la llamada.
- » Hablar claro y utilizar un lenguaje y vocabulario correcto.
- » Usar un tono de voz agradable y no gritar.
- » La sonrisa es importante para tener una conversación relajada.

El receptor, es decir, la persona que contesta al teléfono debe:

- » Escuchar lo que dice el emisor.
- » Contestar de forma correcta.
- » Ser colaborador y ayudar en aquello que pueda.
- » Evitar terminar las frases de la persona que llama.
- » Tomar nota de los datos importantes durante la llamada.
- » El silencio puede ser positivo porque estás muy atento a lo que nos dice la otra persona.  
En este caso, puedes decir, por ejemplo, sí o desde luego, para que la otra persona sepa que prestas atención.

Pero el silencio también puede ser negativo y la otra persona puede notar que no le prestas atención. Si tienes que dejar de hablar por teléfono e interrumpir la conversación explícale a la persona el motivo, por ejemplo, un momento, que voy a mirar los datos en el ordenador.

- **Comunicación no verbal.**

Es la comunicación que transmitimos a través de nuestro cuerpo, de nuestros gestos, posturas o miradas. La comunicación no verbal es tan importante como la verbal. Todas las personas transmitimos información con nuestro cuerpo sin darnos cuenta.

En la comunicación no verbal es más difícil engañar que en la comunicación verbal. Basta con una mirada o un gesto de la otra persona para que nos sintamos nerviosos, enfadados o alegres.

Elementos de la comunicación no verbal:

- » La postura que tenemos en una conversación expresa nuestros sentimientos hacia la otra persona. Por ejemplo, si cruzamos los brazos significa que estamos a la defensiva o que no queremos hablar. Pero si tenemos los brazos relajados significa que estamos interesados en hablar y escuchar.
- » La mirada forma parte de la comunicación. Las personas miramos cuando alguien nos habla porque queremos más información. Podemos transmitir si nos interesa o no una conversación y cómo nos sentimos. Por ejemplo, si la persona mira hacia otro sitio quiere decir que no le interesa la conversación o si baja la mirada quiere decir que está incómodo.
- » Los gestos transmiten mucha información y expresan sentimientos y emociones sobre todo, las manos, los pies y la cabeza. Por ejemplo, si asentimos con la cabeza quiere decir que estamos de acuerdo con lo que nos están diciendo.
- » El tono es el timbre de la voz. El tono puede ser, por ejemplo, serio o alegre. La intensidad es el volumen de la voz. La intensidad puede expresar, por ejemplo, sorpresa o misterio.

En una conversación el tono y el timbre dependen de la distancia a la que están el emisor y el receptor. Por ejemplo, una persona puede hablar más alto o más bajo si está cerca o lejos de la otra persona.

- » Los movimientos del cuerpo.  
Por ejemplo, inclinar el cuerpo un poco hacia delante quiere decir que mostramos interés, pero si tenemos la espalda rígida significa que estamos nerviosos o tensos. Si movemos los hombros quiere decir que tenemos dudas.
  
- » La expresión de la cara es la principal fuente de información sobre las emociones.  
Las emociones son alegría, sorpresa, tristeza, miedo, ira y asco. Por ejemplo, levantar las cejas puede expresar dudas, abrir los ojos o la boca significa sorpresa.
  
- » La sonrisa suele servir para expresar simpatía o alegría y felicidad.  
Pero también sonreímos cuando estamos nerviosos o inseguros. Una sonrisa atrae la sonrisa de las demás personas y es una forma de relajar la tensión.
  
- » El espacio, la distancia y la posición de las personas en un grupo son formas de comunicación y factores que facilitan o dificultan la comunicación.

## Barreras y dificultades de la comunicación

- Las emociones pueden dificultar la comunicación porque puedes interpretar de diferentes maneras un mismo mensaje, por ejemplo, si estás contento o preocupado.
- El lenguaje: las palabras tienen significados diferentes según la edad de la persona, la educación y la cultura.
- El ambiente: son los elementos que te rodean, por ejemplo, las distracciones visuales, interrupciones y ruidos.
- Elementos verbales: son formas de hablar que dificultan la comunicación, por ejemplo, hablar muy rápido o no escuchar.

## Recomendaciones para tener una buena comunicación

- Escucha activa.  
Es importante saber escuchar, entender el mensaje y tener empatía. Cuando tienes empatía, te pones en el lugar de la otra persona y comprendes sus sentimientos.  
Haz que la otra persona sienta que la escuchas, no la interrumpas y no la juzgues.  
Si no sabes darle una solución, pide ayuda.

Recuerda que estás trabajando y debes orientar a las personas, no debes contar tus historias personales ni expresar tus sentimientos negativos.

- Mira a los ojos a las personas cuando te hablen.
- Habla con respeto y mueve la cabeza para indicar si estas de acuerdo mientras escuchas.

- Deja hablar a la otra persona.
- Piensa lo que vas a decir.

## La comunicación en tu trabajo

La ciudadanía que va al edificio de la Administración en el que tú trabajas son clientes.

El cliente es una persona que necesita o quiere conseguir algo y recurre a un profesional o a un servicio.

Para atender a los clientes mantén una buena comunicación, tu imagen personal debe ser correcta y el entorno físico de trabajo debe ser acogedor, limpio y ordenado.

No llenes tu mesa de papeles.

Ten a mano las cosas que necesitas para hacer tu trabajo y mantén una buena ventilación e iluminación.

Puedes atender a los clientes de forma directa, por ejemplo, en un mostrador, ventanilla o despacho o de forma indirecta, por ejemplo, por teléfono, correo electrónico o carta.

En función de cuál sea tu puesto de trabajo vas a encontrar distintos tipos de clientes, por ejemplo, en un hospital será el paciente, en el ayuntamiento será el ciudadano o en un colegio será un alumno.

Todos quieren que les escuches y ayudes a resolver sus problemas.

## 4. Derechos de las personas en su relación con las Administraciones públicas

---

En la Administración pública, los documentos administrativos hablan de actos de la Administración pública.

Algunos de estos actos son las multas, las declaraciones de impuestos o una autorización para abrir una tienda.

Los funcionarios son los trabajadores de la Administración pública.

Los funcionarios inician los actos administrativos.

Un acto administrativo es una decisión de la Administración pública.

El resultado es un documento con una declaración, que puede ser favorable o desfavorable para el ciudadano.

Los actos administrativos están dentro de un procedimiento.

Este procedimiento se llama procedimiento administrativo.

El procedimiento es público, es decir, cualquier persona puede conocer cómo funciona.

Así, los ciudadanos tienen la seguridad de que las Administraciones públicas cumplen con la ley.

En España existe una ley que regula los procedimientos administrativos.

Esta ley se llama Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas.

El artículo 13 de esta ley reconoce una serie de derechos

a las personas que hacen gestiones en las Administraciones Públicas.

Esos derechos son:

- Derecho a utilizar un Punto de Acceso General Electrónico.  
Un Punto de Acceso General Electrónico es una herramienta para acceder por internet a información de las Administraciones Públicas, por ejemplo, becas, empleo público o ayudas.
- Derecho a recibir apoyo para usar los medios electrónicos de las Administraciones Públicas para acceder a la información.
- Derecho a utilizar las lenguas oficiales en su Comunidad Autónoma de la manera que indica la Ley.
- Derecho a acceder a la información pública, a los archivos y a los registros.  
Por ejemplo, documentación de la Agencia Tributaria, del Ayuntamiento, multas o sanciones por incumplir normas de medio ambiente.  
Para acceder a la información hay que presentar una solicitud.
- Derecho a que los empleados públicos y las personas con autoridad traten con respeto a las personas que hacen gestiones y les ayuden a cumplir sus derechos y sus obligaciones.
- Derecho a pedir responsabilidad a las Administraciones Públicas y a las personas con autoridad en las situaciones que indica la Ley.  
Por ejemplo, cuando una persona o sus bienes sufren algún daño por un error de la Administración.
- Derecho a tener y a usar la firma electrónica y los medios electrónicos que indica esta Ley.  
La firma electrónica es una herramienta que permite firmar documentos oficiales por internet.

- Derecho a que las Administraciones Públicas protejan los datos personales que tienen de cada persona. Los datos personales son todos los datos que dan información sobre una persona, como el nombre y los apellidos, la edad, la dirección o el teléfono.
- Derecho a que las Administraciones Públicas respeten los derechos que tienen las personas y que están recogidos en la Constitución y en las leyes.



## ¿Qué has aprendido en este tema?

La ciudadanía va a las oficinas de la Administración Pública a hacer gestiones. Algunas de las tareas de los trabajadores de la Administración son controlar el acceso a las oficinas e informar y atender a las personas. Tu objetivo es cubrir las necesidades de las personas.

Necesitas conocer:

- La organización de la Administración.
- Los departamentos y las áreas de trabajo, las personas que trabajan en cada uno y su cargo.

La comunicación es un proceso que sirve para transmitir información, ideas, pensamientos o sentimientos a otras personas.

Hay 3 niveles de comunicación:

- Nivel coloquial o familiar.
- Nivel especializado.
- Nivel estándar.

Elementos de la comunicación:

- El emisor
- El receptor
- El mensaje
- El código
- El canal
- El contexto



Tipos de comunicación:

- Verbal
- No verbal

En España existe una ley que regula los procedimientos administrativos. Esta ley se llama Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas.

# Tema 6

La correspondencia.

Concepto de franqueo.

Depósito, entrega, recogida  
y distribución de correspondencia.



# Índice del tema

¿Qué vas a aprender en este tema? _____	95
Algunas palabras que debes conocer _____	96
1. Concepto de franqueo _____	97
2. Gestión de la correspondencia recibida _____	99
3. Preparación del reparto de la correspondencia _____	105
4. Embalaje y empaquetado de documentación y productos _____	107
5. Gestión de la salida de la correspondencia _____	110
6. Medios utilizados para el envío de correspondencia y paquetería _____	112
7. El envío de la correspondencia _____	118
8. El archivo de comunicaciones escritas y correspondencia _____	120
¿Qué has aprendido en este tema? _____	125

Los contenidos de este tema se corresponden con los contenidos necesarios para el Tema 6 indicado en el temario de esta oposición.

Los capítulos de este tema están adaptados para que sean más fáciles de estudiar.



## ¿Qué vas a aprender en este tema?

En este tema vas a aprender:

- Qué es el franqueo y qué tipo de cartas hay.
- Cómo debes organizar las cartas que recibes, tomar nota de ellas y repartirlas.
- Qué es el empaquetado y el embalaje y cómo debes hacerlo.
- Cómo debes organizar las cartas que hay que enviar y cómo debes anotarlas.
- Qué tipo de servicios de envío de cartas y paquetes existen.
- Qué es el correo electrónico y cómo funciona.
- Cómo funciona el servicio de Correos.
- Qué es un archivo.
- Cómo debes guardar las cartas y documentos en un archivo.
- Cómo funcionan los archivos en el Ayuntamiento de Madrid.



## Algunas palabras que debes conocer

**Archivar:** guardar documentos de forma ordenada para poder recuperarlos en otro momento de forma fácil.

**Base de datos:** conjunto ordenado y organizado de datos que permite su consulta.

**Correo electrónico:** sistema de intercambio de mensajes entre dos personas que tienen conexión a internet para enviarlos y recibirlos.

**Correspondencia:** conjunto de cartas y paquetes que recibe una persona o una administración.

**Documento administrativo:** documento escrito hecho por Administraciones públicas que crea, cambia o elimina derechos y obligaciones.

**Gestión:** conjunto de procedimientos para conseguir que una actividad funcione bien.

**Servicio postal universal:** conjunto de servicios de envío de cartas y paquetes que asegura la Administración pública y está disponible para todos los ciudadanos de un país.

**Telefax:** aparato que permite enviar documentos a través de la línea de teléfono.

# 1. Concepto de franqueo

El franqueo es el pago del precio para que Correos envíe un sobre o paquete a un destinatario.

El destinatario es la persona o administración que recibe ese sobre o paquete.

La forma más frecuente de franqueo ha sido el pago en sellos.

Una persona que quería enviar un sobre o paquete compraba sellos para pagar el franqueo.

Estos sellos debían ir pegados en el sobre o paquete.

Los sellos eran la prueba de que la persona había pagado el franqueo.

De esta forma, Correos hacía el envío.

Hoy existe también el sistema de franqueo pagado.

El sobre o paquete de franqueo pagado tiene un recuadro en la esquina superior derecha que dice "franqueo pagado".



El franqueo pagado está pensado para clientes de Correos que envían un gran número de cartas con frecuencia. Estos clientes, como administraciones, deben llevar 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.

Cuando una persona entrega las cartas en el Centro de Admisión Masiva, debe separar las cartas en los siguientes tipos:

- **Cartas ordinarias:** son las cartas habituales. Las enviamos cuando no necesitamos que el destinatario firme que ha recibido la carta.
- **Cartas certificadas:** el certificado en la carta garantiza que el destinatario recibirá la carta, porque debe firmar que la ha recogido. Correos guarda la carta 15 días, cuando el cartero no puede entregarla al destinatario. El destinatario debe ir a la oficina de Correos a recogerla.
- **Cartas certificadas con acuse de recibo:** esta carta tiene añadido un documento de color rosado. El cartero escribirá el día y la hora de la entrega. También escribirá el nombre completo de la persona que recoge la carta. La persona que recoge la carta debe firmar el documento. Después, la persona que envía la carta recibe el documento de color rosado con todos los datos. Este documento sirve para comprobar que el destinatario ha recibido la carta sin ninguna duda.

Además, cada grupo de cartas debe estar organizado en 4 grupos:

- Capital.
- Provincia.
- Resto de España.
- Extranjero.

## 2. Gestión de la correspondencia recibida

---

### Selección y clasificación

La correspondencia es el conjunto de cartas y paquetes que recibe una persona o una administración.

La selección y la clasificación consiste en recibir la correspondencia y repartirla. Las administraciones suelen tener una persona o varias personas o un departamento entero dedicado a organizar las cartas y los paquetes que reciben.

La gestión de la correspondencia tiene varias tareas. La primera tarea es la selección y clasificación según:

- **El tipo de envío**  
Pueden ser cartas, facturas, cartas de bancos, circulares, anuncios o revistas.
- **La persona que recibe el envío**  
Las cartas enviadas a una persona no se abren. Las cartas enviadas a la administración se abren y se ordenan por departamentos.
- **La urgencia de entrega**  
Las cartas pueden ser urgentes o no urgentes.

La persona que abre las cartas enviadas a la administración tiene que seguir estos pasos:

1. Leer la carta.
2. Entender el contenido de la carta.
3. Saber a quién se dirige la carta.
4. Repartir las cartas por departamentos.

El reparto de las cartas tiene que seguir el siguiente orden:

- Cartas para el jefe del departamento.
- Cartas para algún trabajador del departamento.
- Cartas para los auxiliares o ayudantes de administración del departamento.
- Cartas personales.

Los envíos de interés para la mayoría de los trabajadores deben estar en un sitio visible, por ejemplo, las revistas o periódicos deben estar en una mesa. Cuidado con las cartas en los siguientes casos:

- No debes abrir la carta cuando los datos de la persona que debe recibirla no se entienden bien, crean dudas o tienen errores. En este caso debes esperar a tener permiso para abrirla.
- Debes apartar la carta para devolverla a la oficina de correos cuando es para otra administración o una persona de otra administración.

## Registro

El registro es el lugar donde se anota el correo y los documentos que una Administración recibe y que se envía.

La ley indica que las administraciones públicas en España tienen un registro electrónico.

Esta ley es la de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas del año 2015.

Este registro electrónico permite que se comuniquen con las administraciones a través de internet tanto los ciudadanos, como las empresas, las asociaciones y las fundaciones.

El Ayuntamiento de Madrid tiene su registro electrónico.

Este registro electrónico es una página en internet donde una persona o una empresa puede:

- Presentar solicitudes y escritos.
- Aportar documentos a **expedientes**.
- Presentar facturas y notificaciones.
- Firmar documentos.
- Pagar tasas e impuestos.
- Obtener certificados y autorizaciones.

**Expediente:** conjunto de documentos que utiliza la administración para resolver un asunto o tomar una decisión sobre un tema.

El registro produce un listado de todas las entradas de trámites y documentos por orden de llegada, según el día y la hora.

Los datos fundamentales del registro son:

- Número de entrada
- Fecha y hora de entrada
- Datos de la persona que presenta los documentos
- Área de Gobierno, departamento u organismo de la administración que recibe los documentos.
- Área de Gobierno, departamento u organismo de la administración al que se envían los documentos, cuando se da este caso.
- Contenido de los documentos.

El ciudadano o la empresa que presenta el trámite o gestión en el registro obtiene de forma automática un recibo con una copia del trámite que presenta que dice:

- El día y la hora que presenta el trámite.
- Un recibo de los documentos que ha presentado, cuando son necesarios.

Los ciudadanos o empresas necesitan una firma electrónica para hacer los trámites y presentar documentos en los registros electrónicos por internet.

La firma electrónica es un programa de ordenador que permite firmar los documentos con una clave personal.

La firma electrónica sustituye a la firma a mano y las administraciones la aceptan.

Los ciudadanos también pueden presentar sus documentos en papel en las oficinas del Ayuntamiento de Madrid encargadas de esta función.

Las empresas, asociaciones y fundaciones no pueden hacerlo.

En estos casos, solo pueden presentarlo por el registro electrónico por internet.

Estas oficinas son:

- Oficinas de asistencia en materia de registro, que son oficinas que reciben escritos y documentación para trámites en las consejerías, direcciones generales y organismos de la Comunidad de Madrid. El Ayuntamiento de Madrid tiene un listado de todas estas oficinas publicado en internet.
- Oficinas de atención al ciudadano de la Comunidad de Madrid, que tienen un servicio de registro.
- Oficinas de entidades locales: se llaman también ventanillas únicas. Son oficinas en los ayuntamientos que admiten la entrega de documentos para trámites de cualquier administración pública española.
- Oficinas de registro de ayuntamientos, que también admiten trámites para la Comunidad de Madrid.

Los ciudadanos entregan la documentación en papel.

Los trabajadores de la Comunidad de Madrid escanean la documentación para guardarla en el registro electrónico y la devuelven al ciudadano.

El Ayuntamiento de Madrid solo se queda con los documentos de papel entregados por los ciudadanos en casos muy concretos, por ejemplo, porque lo diga una ley.

Los ciudadanos también pueden presentar los documentos para del Ayuntamiento de Madrid en:

- Embajadas y consulados de España en otros países.
- Oficinas de Correos

## Distribución

La distribución es el reparto de la correspondencia que llega en papel.

Cada departamento de la empresa tiene una persona encargada de repartir el correo.

El reparto puede ser a pie, en moto o en coche, según el tamaño de la administración.

Las administraciones organizan el reparto por la urgencia de entrega. Cada administración decide cómo entregar las cartas más urgentes.

El reparto de la correspondencia general puede ser de diferentes formas:

- Entrega en mano a las personas.
- Dejar las cartas en un lugar reservado y conocido por todos, como un archivador o una bandeja junto a la puerta de entrada al departamento.
- Dejar las cartas en **casilleros** donde una persona de cada departamento lo recoge.

**Casillero:** mueble dividido en pequeños espacios para colocar cartas o documentos.

## 3. Preparación del reparto de la correspondencia

---

### Personas que preparan la correspondencia

Cada administración tiene una forma de organizar la preparación de la correspondencia:

- Algunas administraciones tienen personas encargadas de la correspondencia en cada departamento.
- Otras administraciones tienen un grupo de personas encargadas de la correspondencia para todos los departamentos de la administración.

### Número de copias

Los archivos de las Administraciones públicas deben guardar una copia de todas las cartas que envían.

Los ciudadanos tienen derecho a tener una copia sellada de los documentos que entregan en las Administraciones públicas.

También pueden pedir que la Administración pública les devuelva los documentos originales entregados.

## **Firma de la correspondencia**

El Ayuntamiento de Madrid tiene una aplicación llamada portafirmas. Esta aplicación es un programa informático.

El portafirmas permite firmar las cartas con el ordenador en vez de firmar a mano.

La firma del portafirmas vale igual que la firma a mano.

La firma a mano casi ha desaparecido para firmar la correspondencia.

## 4. Embalaje y empaquetado de documentación y productos

---

Hay que diferenciar las siguientes palabras:

- **Empaquetado:** consiste en meter un producto en un paquete, como, por ejemplo, meter un regalo en una caja.
- **Embalaje:** son las formas para mover, almacenar y transportar un producto.

El empaquetado es el proceso para guardar un objeto en una caja con la marca del fabricante.

El embalaje es el proceso para guardar en una caja grande un gran número objetos.

En los departamentos de administración hablan habitualmente de empaquetado y embalaje.

Las funciones del empaquetado y el embalaje son:

- Protegen el objeto.
- Incluye algún tipo de seguridad para comprobar si alguien abre el paquete antes de que llegue a su destino.

## Medios y materiales

Los medios y materiales más utilizados para el embalaje y el empaquetado son el papel y el cartón.

Correos es la empresa que diseña los tipos de medios para empaquetar y enviar la correspondencia.

La correspondencia puede ser documentos o paquetes.

Puedes consultar en Internet las formas de enviar documentos y paquetes, los tamaños y pesos aceptados de diversas empresas que se dedican al envío y reparto de cartas y paquetes.

## Procedimientos

Los procedimientos para enviar la correspondencia son:

- Los envíos pueden tener una carta y anexos.  
Los anexos son documentos que acompañan a la carta.  
La carta va siempre delante de los anexos.
- Dobla los documentos y guárdalos en un sobre.  
Recuerda incluir los anexos.

La forma de doblar los documentos es diferente según el tipo de sobre:  
Por ejemplo, en los sobres rectangulares, dobla 2 veces las hojas.  
Al final, la forma es rectangular como el sobre.

La parte de arriba debe quedar a la vista con el membrete de la persona que envía la carta y la dirección de la persona que recibe la carta.

- Coloca el contenido dentro del sobre de forma que la persona que recibe la carta encuentre la información con este orden:
  1. Los datos de la persona que envía la carta y la persona que recibe la carta.
  2. El texto de la carta, cuando la desdobra.
  3. Los anexos detrás de la carta.

Puedes incluir los datos de la persona a la que va dirigida de varias formas:

- Imprime unas etiquetas con los datos y pega una en el sobre.
- Imprime los datos en el sobre.
- Escríbelo a mano.
- Hay sobres con ventanillas.

Estas ventanillas dejan ver los datos del destinatario que están impresos en la parte de arriba de la carta.

## 5. Gestión de la salida de la correspondencia

---

### Tareas antes de enviar la correspondencia

Los pasos que hay que seguir:

1. Comprueba que la carta tiene todos los documentos.
2. Comprueba que los documentos tienen las firmas y los sellos necesarios.
3. Guarda los documentos en el sobre.
4. Una persona responsable reúne todas las cartas de todos los departamentos.
5. Ordena las cartas por la ciudad de destino y por tipo de envío.
6. Los datos de las cartas están en el registro electrónico del Ayuntamiento de Madrid.  
No hay que hacer ninguna tarea de registro, porque ya viene dada a la persona que se encarga de la correspondencia.
7. Haz una lista de las cartas que vas a entregar en la oficina de Correos.  
Debes rellenar un documento que se llama impreso de admisión de cartas certificadas.
8. Entrega las cartas en la oficina de Correos.

## Libro de registro de salida

El registro de salida de la correspondencia es obligatorio en las Administraciones públicas.

El registro de salida tiene varias funciones:

- Sirve para encontrar la correspondencia que llega y que se envía.
- Sirve para seguir el envío si se pierde.
- Sirve para tener un control de la correspondencia.

Algunos de los datos que tiene el registro electrónico de la correspondencia son:

- Un número de salida.
- La fecha de entrega en el registro de salida.
- **Remitente:** los datos de quién envía la carta o paquete.
- **Objeto:** el contenido o motivo del envío.
- **Clase:** el tipo de correspondencia, por ejemplo, una carta, un paquete u otro.
- **Anexos:** anotar “Sí” o “No” contiene más documentos.
- **Destino:** los datos de quién recibe el envío.
- **Observaciones:** algún comentario o nota.
- **Envíos:** incluye si hay otros envíos con esa carta, como un regalo o un folleto.

## 6. Medios utilizados para el envío de correspondencia y paquetería

---

### El servicio de Correos

Correos es una empresa pública, es decir, el propietario de Correos es el Estado español. Existen empresas privadas que también ofrecen el mismo servicio de reparto de cartas y paquetes. Correos es la encargada del servicio postal universal. Esto quiere decir que Correos tiene el deber de dar el servicio a todos los ciudadanos para que puedan enviar cualquier tipo de correspondencia.

Correos ofrece sus servicios de dos formas:

- **En sus oficinas:** en España, hay más de 2.000 oficinas de Correos.
- **Por internet:** los ciudadanos pueden hacer envíos de correos en la oficina virtual de la web [www.correos.es](http://www.correos.es)

Correos ha modernizado mucho sus servicios, por ejemplo:

- Tiene centros para organizar la correspondencia con máquinas automáticas. Estos centros organizan el reparto de cartas de forma más rápida.
- Tiene formas de seguir las cartas hasta que llega a su destino.
- Tiene sistemas electrónicos que utilizan los carteros en su trabajo de reparto de cartas.

## Mensajería

El servicio de mensajería lo realizan tanto Correos como otras empresas privadas. Las empresas de mensajería se encargan de recoger, llevar y repartir cartas y paquetes.

Los precios que tiene que pagar el cliente dependen de:

- **El tipo de envío:** una carta o un paquete.
- **El destino:** depende de la distancia a donde se envíe, por ejemplo, en España o fuera de España.
- **El peso de la carta o paquete.**
- **El tamaño del envío.**
- **La urgencia de entrega:** es más caro cuando el cliente quiere que llegue muy rápido.

Los clientes pueden entregar sus cartas y paquetes a las empresas de mensajería de 2 formas:

- En sus oficinas.
- Un mensajero lo recoge en su casa o lugar de trabajo.

Hay muchas empresas de mensajería y cada una tiene sus propios precios.

## **El correo electrónico: función, elementos, ventajas e inconvenientes**

El correo electrónico es un sistema de intercambio de mensajes entre 2 personas como mínimo.

Las 2 personas tienen conexión a internet para enviar y recibir correos electrónicos.

El correo electrónico también lo conocemos como e-mail o mail.

El correo electrónico sustituye a la correspondencia en papel.

Por eso, el correo electrónico debemos ordenarlo y tenerlo organizado.

El contenido de los correos electrónicos es como el de las cartas:

hay correos personales, correos formales y correos comerciales.

Debemos aplicar las mismas normas de escritura que en las cartas.

Los correos electrónicos deben ser correctos, claros, breves

y deben hablar del asunto que queremos hablar.

Hay que evitar mezclar varios asuntos.

La forma de escribir el correo electrónico debe ser como la carta:

- Un saludo al principio.
- Un cuerpo del texto que desarrolla el contenido del mensaje.
- Una despedida con una firma.

Podemos ver el correo electrónico en la pantalla del ordenador, del teléfono móvil o de la tablet.

Todos los sistemas de correos electrónicos tienen estas partes:

- **Bandeja de entrada**

Es el lugar adonde llegan los mensajes de otras personas.

Están ordenados por orden de llegada.

También puedes ordenarlos por nombre de la persona que lo envía.

La bandeja de entrada tiene varios nombres según el programa informático, por ejemplo:

- Mensajes recibidos.
- Elementos de entrada.
- Buzón de entrada.
- Inbox.

- **Bandeja de salida**

Es el lugar donde están los mensajes antes de que los envíes.

Esta bandeja es útil para:

- Mensajes que quieres revisar y enviar más tarde.
- Mensajes que guardas cuando no tienes conexión a internet y envías cuando vuelves a tener conexión a internet.

- **Elementos enviados**

Es el lugar donde están guardados todos los correos electrónicos enviados.

- **Bandeja de borradores**

Es el lugar donde están los mensajes sin terminar.

- **Papelera**

Es el lugar donde están los mensajes de cualquier bandeja que no sirven.

Cuando borras un mensaje de una bandeja, va a la papelera.

En la papelera, puedes recuperar un mensaje borrado por equivocación.

- **Spam**

Es el lugar donde están los mensajes de publicidad. El programa de correo electrónico puede sospechar que un correo es publicidad y lo envía por su cuenta a spam en vez de a la bandeja de entrada. También puedes marcar como spam un mensaje que llega a tu bandeja de entrada.

- **Opción buscar**

Puedes buscar mensajes en tu buzón de correo electrónico. Puedes hacer la búsqueda por:

- El nombre de la persona que lo envía.
- El nombre de la persona a quien lo envías.
- El título del mensaje.
- Alguna palabra del propio mensaje.

- **Crear carpetas**

Puedes crear carpetas para organizar los correos electrónicos.

La pantalla para enviar un mensaje de correo electrónico tiene estas partes:

- **DE:** aparece tu dirección de correo electrónico.
- **PARA:** es el lugar para escribir la dirección de correo electrónico de las personas que reciben tu mensaje. Debes separar las direcciones de las personas con una coma o con un punto y coma. Todos los destinatarios ven estas direcciones.
- **CC:** quiere decir “con copia”. Sirve para escribir la dirección de correo electrónico de las personas que quieres que reciban la copia del mensaje sin que sean los destinatarios. Todos los destinatarios ven estas direcciones.

- **CCO:** quiere decir “con copia oculta”.  
Sirve para escribir la dirección de correo electrónico de las personas que quieres que reciban la copia del mensaje sin que nadie vea su correo. La diferencia con CC es que los destinatarios no ven estas direcciones.
- **ASUNTO:** es el título del mensaje.
- **CUERPO DEL MENSAJE:** es el espacio para escribir el mensaje.
- **ADJUNTAR:** sirve para añadir documentos, fotos o cualquier archivo junto con el mensaje.

Las **ventajas** del correo electrónico son:

- La comunicación es más fácil y rápida.
- Puedes enviar mensajes a cualquier parte del mundo.
- Puedes añadir al mensaje todo tipo de archivos, como documentos, fotos o vídeos.
- Evitas el uso del papel y cuidas de la naturaleza.
- Es más barato porque no necesitas sellos como en las cartas.
- Puedes enviar un mensaje a varias personas a la vez.

Los **inconvenientes** son:

- La persona que envía el mensaje y la persona que lo recibe deben tener una conexión a internet.
- Recibes correos de publicidad innecesarios.
- Puedes recibir mensajes con virus informáticos.  
Un virus es un programa que puede dañar tu ordenador o borrar tus datos.
- Puede haber personas que entren en nuestro ordenador a través del correo electrónico.  
Estas personas son los piratas informáticos.
- Debes saber manejar ordenadores.
- Solo puedes verlo en un ordenador, un móvil o una tablet.
- No puedes enviar objetos, como paquetes o cajas.

## 7. El envío de la correspondencia

---

### Productos y servicios que ofrece Correos

En una oficina de Correos puedes:

- Enviar documentos, como cartas, telefax, telegramas o **burofax**.
- Enviar paquetes.
- Enviar dinero a otras personas, a través de transferencias de bancos o giros postales.
- Comprar sellos para hacer envíos o para coleccionarlos.
- Utilizar otros servicios que te ofrecen, por ejemplo:
  - El acuse de recibo es un papel que sirve como justificante que te informa que la persona ha recibido el envío.
  - El apartado postal es un buzón cerrado con llave que está dentro de la oficina de correos para recibir cartas y paquetes. Debes contratar y pagar para tener un apartado de correos.
- Contratar servicios para empresas, por ejemplo, para enviar publicidad.

**Burofax:** fax enviado desde Correos.

Es una forma de envío de documentos urgentes y tiene valor de prueba en juicios.



Busca en internet imágenes de acuse de recibo y apartado postal y comprueba sus características.

## Formas de envío

Las formas de envío son:

- **Online:** es enviar cartas a través de internet.
- **Correos ordinarios:** son las cartas y tarjetas postales habituales.
- **Correos certificados:** pagas para asegurar que una carta llega a su destino. Si la persona no está en la dirección, le dejan un aviso con los días de recogida en Correos.
- **Urgente:** pagas para que la carta llegue más rápido.
- **Prepagado:** son sobres que llevan un sello incluido. Pueden ser para envíos ordinarios o urgentes.

## Tarifas y tiempo de envío de correspondencia

Las tarifas son los precios de los servicios de Correos.

El tiempo de envío es lo que tarda en llegar la carta o el paquete a su destino.

Los precios y el tiempo de envío dependen:

- Del tipo de envío.
- La urgencia.
- El pago de certificado.
- La distancia o lejanía del destino a donde enviamos la carta.

Puedes consultar las tarifas y tiempos de envío en las páginas web de empresas que ofrecen servicios de envío y reparto de correspondencia.

## 8. El archivo de comunicaciones escritas y correspondencia

---

### Qué es un documento y qué es un archivo

Un documento es un objeto que tiene un contenido y queda reflejado para todos.

Un documento es, por ejemplo,

una carta de una Administración a un ciudadano.

También puede ser un trámite que hace un ciudadano a través de internet con una Administración.

Archivar consiste en guardar documentos de forma ordenada para poder recuperarlos en otro momento de forma fácil.

Una Administración pública tiene que archivar sus documentos porque demuestran sus actividades o sus decisiones.

Por ejemplo, entre personas, entre una persona y una Administración pública o entre una empresa y una Administración pública o entre instituciones, como el ejército, la iglesia o los nobles.

El archivo debe valer para guardar documentos de papel y documentos informáticos.

En la Comunidad de Madrid hay una ley que indica qué es un documento de archivo y un archivo.

También explica cómo están organizados los archivos de la Comunidad de Madrid y quiénes pueden ver los archivos.

Es la Ley de Archivos y Patrimonio Documental de la Comunidad de Madrid, del año 1993.

Un Centro de Archivo es un lugar donde se guardan y organizan los documentos que forman el Fondo de Archivo.

Un Fondo de Archivo es un conjunto de documentos que produce una administración o una persona y que muestra la actividad que hacen.

La ley habla del Patrimonio Documental, es decir, del conjunto de documentos que tienen valor para un archivo.

Los archivos son importantes porque nos ayudan a recordar nuestra historia y demostrar que son verdaderos hechos, como decisiones o acontecimientos.

Los archivos tienen un espacio limitado, es decir, no pueden guardar todos los documentos. Además, las Administraciones producen cada día más documentos y es difícil archivarlos todos.

Por eso, las administraciones tienen encargados de indicar qué archivos deben guardarse y qué archivos deben eliminarse.

- En la Comunidad de Madrid es el Consejo de Archivos.
- En el Ayuntamiento de Madrid es la Comisión de Documentos y Archivos. Esta comisión toma decisiones para:
  - » Qué archivos se guardan.
  - » Cómo deben guardarse.
  - » Qué archivos se eliminan.
  - » Quién puede entrar en los archivos y leer los documentos.

## Tipos de archivos y proceso de archivo

El Ayuntamiento de Madrid tiene una norma que organiza los archivos. Esa norma es el Reglamento del Sistema Integral de Gestión Documental y Archivos del año 2015.

El Sistema de Archivos del Ayuntamiento de Madrid lo forman órganos, archivos, centros y medios. Todos ellos se organizan y colaboran para archivar todos los documentos y colecciones de documentos de la misma forma y para permitir a los ciudadanos que los vean con las mismas normas. Este sistema de archivos está dentro del sistema de archivos municipales de la Comunidad de Madrid.

Los archivos del Sistema de Archivos del Ayuntamiento de Madrid son:

- Archivos de oficina o de gestión: estos archivos guardan los documentos de las diferentes oficinas mientras están en trámite o se utilicen con mucha frecuencia.
- Archivos generales o centrales de las Áreas de Gobierno, Distritos, organismos públicos y entidades municipales.

Estos archivos guardan los documentos de cada uno de estos lugares:

- » Las Áreas de Gobierno son las áreas concretas en las que se reparte el gobierno del ayuntamiento, por ejemplo, Seguridad, Economía, Cultura u Obras.
  - » Los distritos son las partes en las que se divide la ciudad de Madrid, por ejemplo, San Blas, Centro, Carabanchel o Fuencarral-El Pardo.
  - » Los organismos públicos y entidades son organizaciones que dependen del ayuntamiento, por ejemplo, la EMT de autobuses, Mercamadrid o la empresa Madrid Destino.
- Archivo de la Villa, es el archivo general de Madrid.

El Área de Gobierno indicada por el Ayuntamiento será quien organice y coordine el sistema de archivos.

La forma de organizar y ordenar los archivos es la siguiente:

- Principio de procedencia, es decir, todos los documentos que vienen de un lugar están juntos y separados de los demás.
- Principio de respeto a la estructura, es decir, el orden depende de la estructura de la oficina, por ejemplo, direcciones generales y subdirecciones generales.
- Principio de respeto al orden original, es decir, no hay que cambiar el orden que tiene el archivo por quien lo decidió.

El principio de procedencia es el principal y por debajo están el principio de respeto a la estructura y el principio de respeto del original.

Todos los documentos tienen una descripción de diferentes datos, como quién lo hizo, cuándo lo hizo o qué contenido tiene. También están ordenados en un sistema que permite consultar dónde están y cómo poder verlos.

Los documentos pueden ser en papel o electrónicos.

Los documentos en papel se consultan en los propios edificios donde están archivados los documentos.

Los documentos electrónicos se pueden consultar en la propia página web del Ayuntamiento.

## Las personas que pueden consultar los documentos

Las instituciones y los ciudadanos pueden consultar los documentos guardados en los archivos.

El Ayuntamiento de Madrid asegura a los ciudadanos su derecho a ver los documentos de forma libre y gratuita. Algunos documentos estarán limitados, por ejemplo, documentos confidenciales.

Cada documento podrá consultarlo un ciudadano, una institución o un científico según los diferentes casos y situaciones. Además, lo más habitual es que solo puedan consultar copias, para evitar que los originales puedan estropearse o destruirse.



## ¿Qué has aprendido en este tema?

- El franqueo es el pago del precio para que Correos envíe un sobre o paquete a un destinatario.
- El franqueo pagado está pensado para clientes de Correos que envían un gran número de cartas con frecuencia.
- Las principales cartas que pueden enviarse son: cartas ordinarias, cartas certificadas y cartas certificadas con acuse de recibo.
- La correspondencia es el conjunto de cartas y paquetes que recibe una persona o una administración.
- Las Administraciones públicas tienen sistemas de registro electrónico de entrada y salida de cartas y paquetes.
- Hay administraciones que tienen personas dedicadas a repartir la correspondencia y otras tienen unidades funcionales.
- En los departamentos de administración se habla de empaquetado y embalaje para la correspondencia.
- Las cartas tienen un orden para guardarse en el sobre: primero debe ir la carta y detrás deben ir los anexos, debe doblarse de forma correcta.
- El libro de registro de salida ayuda a encontrar la correspondencia y seguirla si se pierde.
- Los medios utilizados para el envío de correspondencia son: Correos, empresas de mensajería y correo electrónico.



- Correos es la empresa que asegura el servicio postal para todos los ciudadanos y permite enviar todo tipo de cartas y paquetes.
- Archivar consiste en guardar documentos de forma ordenada para poder recuperarlos en otro momento de forma fácil.
- El proceso de archivo de documentos tiene 5 pasos: inspección, clasificación, codificación, pre-archivo y archivo.

# Tema 7

---

Tareas elementales que se tienen que realizar para el control y vigilancia de los centros de trabajo.

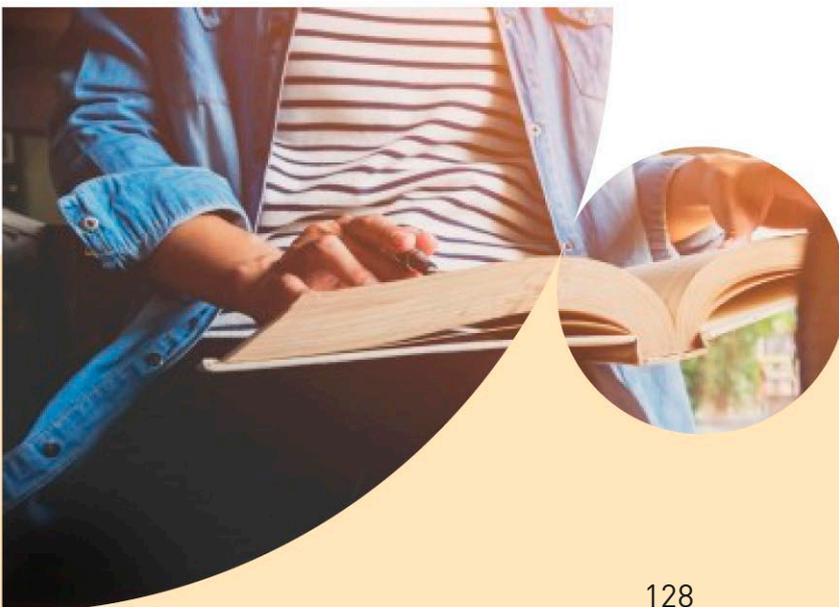


# Índice

¿Qué vas a aprender en este tema? _____	129
Algunas palabras que debes conocer _____	130
1. Las funciones de vigilancia y control _____	131
2. El control de entradas y salidas de personas _____	132
3. El control del interior del edificio _____	140
4. El control de instalaciones _____	142
5. Las incidencias _____	147
¿Qué has aprendido en este tema? _____	149

Los contenidos de este tema se corresponden con los contenidos necesarios para el Tema 7 indicado en el temario de esta oposición.

Los capítulos de este tema están adaptados para que sean más fáciles de estudiar.





## ¿Qué vas a aprender en este tema?

En este tema vas a aprender:

- Cuáles son las funciones de vigilancia que debes conocer
- Cuáles son las normas de comunicación cara a cara
- Cómo debes identificar a los visitantes
- Cómo debes controlar la entrada de objetos y vehículos
- Qué tareas de control debes hacer en todo el edificio
- A qué debes prestar atención en las instalaciones de electricidad, agua, gas, calefacción y aire acondicionado
- Cómo debes comunicar los fallos en estas instalaciones
- Qué son las incidencias



## Algunas palabras que debes conocer

**Anomalía:** fallo de funcionamiento o desperfecto.

**Custodiar:** guardar algo con cuidado y vigilándolo.

**Incidencia:** situación inesperada o imprevista que causa un problema.

**Parte:** documento que recoge una información oficial.

# 1. Las funciones de vigilancia y control

---

Las funciones de vigilancia y control en un edificio de una administración pública incluyen las siguientes tareas:

- Controlar las entradas y salidas de personas en el edificio
- Seguir los pasos indicados para controlar la entrada de objetos y vehículos.
- Abrir y cerrar las puertas teniendo en cuenta los sistemas de seguridad, como las alarmas.
- Avisar a la persona responsable de seguridad de cualquier situación extraña o de cualquier incidente que ocurra.
- Avisar de anomalías relacionadas con agua, luz u otras situaciones, por ejemplo, un cristal roto, una fotocopiadora estropeada o una grieta en una pared.

## 2. El control de entradas y salidas de personas

---

Una de las funciones de vigilancia y control tiene que ver con la entrada y salida de personas en el edificio.

### Comunicarse con una persona

La persona de control debe recibir de forma educada y rápida al visitante que llega al edificio.

Para escuchar bien, debes tener en cuenta estas recomendaciones:

- **Debes estar callado:** deja hablar a la persona para tener todos los datos y toda la información.
- **Pon interés en qué te dicen:** pon atención a sus palabras, gira tu cuerpo hacia la persona y mira a sus ojos.
- **Descubre qué intentan contarte:** el comienzo de una conversación puede ser diferente del tema que la persona te quiere contar.

Las normas para escuchar de forma adecuada son:

- Deja hablar a la otra persona.
- Crea un buen ambiente para que la persona que habla se sienta a gusto.
- Demuestra que te interesa lo que dice la persona que habla.
- No te distraigas con lo que pasa alrededor.
- Ponte en el lugar de la persona que habla e intenta comprender sus opiniones.
- No interrumpas mientras la otra persona habla.
- Si estás enfadado puedes entender mal el mensaje.
- No critiques mucho lo que dice la otra persona.
- Pregunta lo que es necesario y lo que no comprendes.

Los errores de la persona que escucha son:

- No prestar atención.
- No dejar terminar de hablar a la otra persona.
- Pensar sobre lo que dice quien habla en términos de buena o mala idea o de acuerdo o desacuerdo.
- Escuchar solo parte de lo que te están diciendo.

Una persona que debe comunicarse con un visitante debe recordar las técnicas de comunicación eficaz:

- **El feedback**

La comunicación es completa cuando hay una respuesta del receptor. Esta respuesta es la retroalimentación o feedback. El feedback ayuda al emisor a comprobar que el receptor entiende el mensaje.

Es el mensaje que envía de vuelta el receptor al emisor. A veces, lo llamamos con la palabra inglesa “feedback”, que se pronuncia “fidbac”.

El proceso de comunicación tiene 7 fases que hacen que exista una buena comunicación.

Las fases son:

- Saber a quién va dirigido el mensaje, es decir, el receptor o los receptores.
- Tener claro qué queremos comunicar.
- Crear el mensaje, es decir, pensar las ideas que quieres decir.
- Elegir qué canal vamos a utilizar para transmitir el mensaje.
- Elegir el emisor del mensaje.  
Podemos ser nosotros u otra persona.
- Comprobar que hemos hecho bien la comunicación.
- Enviar el mensaje.

- **La escucha empática**

La empatía es la habilidad para ponerse en el lugar de otra persona y comprender sus ideas y sus sentimientos.

Ser empático no significa:

- Estar siempre de acuerdo con la otra persona.
- Cambiar tus propias ideas por las de otra persona.

Podemos ser empáticos con una persona con la que estamos en desacuerdo, por ejemplo, respetamos sus opiniones sin cambiar las nuestras.

La persona es empática cuando:

- Se comporta según la situación y el sitio en el que está  
Por ejemplo, la persona sabe que una reunión de trabajo es seria y no hace chistes.
- Sabe escuchar con atención.
- Sabe cuándo debe hablar.
- Controla las emociones de la otra persona.
- Está dispuesta a discutir los problemas.
- Es abierta con las ideas de los demás.
- Apoya y ayuda a otras personas.
- Intenta dar solución a los problemas.
- Se siente bien con el trabajo en equipo.
- Propone que todos participen y trabajen juntos.
- No impone sus ideas.
- Confía en las personas del grupo.
- Sabe ser autocrítico y reconoce sus errores.

- **La escucha activa**

La escucha activa significa:

- Escuchar con atención el mensaje que otra persona nos envía.
- Ser capaz de entender el mensaje.

Los resultados de la escucha activa son:

- Permite continuar la comunicación.
- Permite que el emisor se sienta a gusto.
- Hace sentir al emisor que es una persona importante.
- Ayuda a entender todos los detalles de los problemas.
- Es la forma de actuar de la persona asertiva.

Una persona asertiva se pone en el lugar de la otra persona, pero defiende sus propias ideas y sus derechos.

Saber escuchar quiere decir:

- **Escuchar de forma activa:** intentamos entender lo que nos quieren decir.
- **Escuchar con empatía:** nos ponemos en el lugar de quien habla.
- **Escuchar con apertura mental:** aceptamos y respetamos las ideas de los demás.
- **Escuchar con conocimiento:** entendemos el mensaje dentro de una situación.

Hablar correctamente quiere decir:

- Hablar despacio y en un tono normal.
- Vocalizar bien.
- Evitar muletillas como “o sea”, “entonces” o “no”.
- Evitar palabras como “tío”, “guay”, “chachi”.
- Llamar a las cosas por su nombre evitando la palabra “cosa”.
- Hacer gestos a la vez que hablas sin exagerar.

## Los pasos para la identificación de los visitantes

Las personas que pueden llegar como visitantes al edificio pueden ser, por ejemplo:

- Visitantes de un jefe o un trabajador.
- Ciudadanos que quieren hacer un trámite o pedir información.
- Carteros y mensajeros.
- Personas que vienen a hacer un trabajo de mantenimiento o una reparación.

La persona de control debe identificar de forma correcta a todos los visitantes de la siguiente forma:

- **Paso 1.** Pide el DNI del visitante.
- **Paso 2.** Anota el nombre completo y el número de DNI del visitante en la hoja de visitas del día.  
A veces también tienes que anotar otros datos, por ejemplo, el nombre de la persona que va a visitar, el motivo de la visita o la empresa de donde viene.
- **Paso 3.** Pide a la persona que pase por un escáner los objetos que trae, por ejemplo, un bolso o una mochila.  
En algunos casos, la persona deberá pasar por un arco detector de metales.
- **Paso 4.** Pregunta por los objetos que el visitante traiga o vaya a llevarse del edificio, por ejemplo, ordenadores o muebles.
- **Paso 5.** Entrega una tarjeta o etiqueta de visita al visitante.  
En algunos casos, la tarjeta es necesaria para pasar los tornos de entrada.  
El visitante debe llevar la tarjeta o etiqueta de visita en un lugar visible, por ejemplo, colgado sobre la camisa, la blusa o la chaqueta.

La persona de control también deberá estar atenta a la salida de los visitantes. El visitante deberá devolver la tarjeta de visita.

La persona de control debe dar las gracias y despedirse de forma educada.

Al final del día de trabajo, la persona de control debe anotar en la hoja de visitas las incidencias que ha habido. Después, debe entregar la hoja de visitas a su jefe.

Las personas que trabajan en el edificio suelen llevar una tarjeta de control e identificación. Esta tarjeta tiene la misma forma para todos los trabajadores del edificio.

La tarjeta tiene el nombre completo del trabajador y su foto. En algunos casos, puede tener también el nombre del departamento donde trabaja. Estas tarjetas son para cada trabajador. No pueden cambiarlas entre ellos.

Cada trabajador debe llevar la tarjeta en un lugar visible, por ejemplo, colgado sobre la camisa, la blusa o la chaqueta.

## **El control de objetos**

La persona de control pedirá a los visitantes que pasen los objetos personales por un escáner.

En el escáner, el vigilante de seguridad podrá ver objetos peligrosos que puede llevar el visitante en el bolso, en una mochila o en un maletín.

Además, la persona de control puede pedir a las personas que entren o salgan del edificio que le enseñen los objetos, como paquetes u otros bultos grandes.

La persona de control debe pedirlos cuando le parezcan sospechosos, es decir, que el visitante puede traer o llevar un objeto peligroso.

En estos casos, la persona de control debe pedir ayuda a los vigilantes de seguridad del edificio.

La persona de control debe recibir un aviso de sus jefes para estar pendiente de las personas que entran y salen cuando hay obras de reforma o de mantenimiento en el edificio.

La persona de control debe estar atento a los objetos que los trabajadores de la obra entran o sacan del edificio.

La persona de control debe pedir ayuda a los vigilantes de seguridad cuando un visitante se niega a enseñar algún objeto.

## El control de vehículos

La persona de control puede tener también la tarea de vigilar los vehículos que entran o salen del aparcamiento del edificio. Los vehículos pueden ser motocicletas, coches, furgonetas o camiones.

Las formas de control de la entrada y salida de los vehículos pueden ser diferentes en cada caso, por ejemplo:

- Aparcamientos con persona de vigilancia en la entrada o salida. La forma de control suele ser una barrera que se levanta cuando el coche tiene permiso para entrar.
- Aparcamientos con apertura por control remoto. Estos aparcamientos tienen también vigilantes en algunos casos. El coche entra porque una cámara lee su matrícula y levanta la barrera. Algunos aparcamientos tienen un timbre para llamar a la persona de control. La persona de control está en una sala con cámaras de vídeo y permite el paso o no del coche.

### 3. El control del interior del edificio

---

La persona de control debe estar pendiente de que todo está en orden en los pasillos y las salas del edificio, por ejemplo:

- Estar pendiente de abrir y cerrar las salas, cuando es necesario.
- Encender y apagar las luces.
- Subir y bajar las persianas.
- Abrir y cerrar las ventanas.
- Comprobar que el aire acondicionado o la calefacción funcionan en una sala.

La persona de control tiene la función de custodia de las llaves.

La persona de control debe saber dónde se guardan las llaves de las salas y despachos. También debe cuidar que nadie coja esas llaves sin permiso o sin avisar.

La persona de control debe conocer:

- Qué salas hay y para qué las usan las personas en el edificio.
- En qué salas pueden estar los visitantes, los jefes y los trabajadores. Por ejemplo, los visitantes suelen tener permiso solo para pocas salas. Otras salas tienen un acceso restringido, es decir, solo pueden entrar un grupo muy pequeño de personas con un permiso o autorización especial.
- En qué horario puede haber personas en las diferentes salas. Puede haber personas que tengan un permiso para estar más tiempo.

La persona de control puede pedir a un visitante que le enseñe su tarjeta de identificación en cualquier momento.

La persona de control tiene la función de preparar las salas de reuniones.

Para preparar la sala de reuniones, la persona de control debe comprobar que:

- Funcionan las luces de la sala.
- La sala está ordenada y limpia.
- Las ventanas están cerradas.
- Está puesta la calefacción en invierno y el aire acondicionado en verano.
- La sala tiene todos los objetos necesarios para hacer la reunión, como conexiones a internet, ordenador, proyector, pantalla, micrófono o lo que ha pedido el organizador de la reunión.
- En la sala hay papel, bolígrafos y otros objetos de material de oficina, como carpetas, clips o rotuladores.
- Hay asientos suficientes para todas las personas que participarán en la reunión.
- Las mesas y las sillas de la sala están organizadas de forma correcta para la reunión.  
Por ejemplo, todas las sillas están en círculo, hay mesas y sillas como en un aula de formación o hay varias mesas con varias sillas alrededor.

La persona de control debe avisar

a las personas encargadas del mantenimiento de la sala

o de reponer el material de oficina, cuando falta algo,

una silla o una mesa está estropeada o no funciona algún aparato.

La persona de control puede tener también la función

de vigilar el uso adecuado del ascensor, por ejemplo:

- Evitar que ninguna persona utilice el ascensor para subir o bajar objetos más pesados del peso permitido.
- Evitar que entren en el ascensor más personas de las permitidas.
- Mantener el orden y la limpieza de los ascensores.
- Avisar de cualquier desperfecto o problema técnico en el ascensor.
- Hablar con educación a las personas que utilizan el ascensor y explicar cómo pueden llegar a las diferentes salas de cada planta.

## 4. El control de instalaciones

---

Las instalaciones son el conjunto de piezas o dispositivos que permiten el suministro de servicios, como la luz, el gas, el teléfono o el agua.

- **Electricidad**

La instalación principal de electricidad suele estar en una sala separada y con una señal de riesgo por electricidad.

Esta sala está cerrada con llave y solo la abren las personas autorizadas o los electricistas.

La persona de control debe estar pendiente de algunos detalles relacionados con la electricidad:

- Un enchufe que no funciona o que está salido de la pared.
- Un interruptor de luz estropeado.
- Una lámpara, tubo fluorescente o bombilla que no funciona.  
Ahora hay muchos edificios que utilizan un tipo de iluminación, llamada LED.

La iluminación LED necesita menos electricidad para dar luz.

La persona de control solo debe informar de este tipo de problemas. Nunca debe limpiar, arreglar o mantener las instalaciones y dispositivos eléctricos.

- **Agua y gas**

Las instalaciones de agua están formadas por una entrada al edificio, llamada acometida, y un conjunto de tuberías de entrada y de salida de agua. Por ejemplo, una tubería de entrada llega hasta el grifo del lavabo y una tubería de salida lleva el agua que tiramos del lavabo.

Las instalaciones de gas suelen llegar hasta un dispositivo, llamado caldera.

La caldera suele estar en una sala separada y cerrada con llave.

Solo las personas autorizadas pueden entrar.

El gas arde y calienta agua.

Esa agua caliente se utiliza para cocinas, baños o para las tuberías de la calefacción.

La persona de control debe estar pendiente de algunos detalles relacionados con el agua y el gas:

- Hay goteo de grifos.
- Hay una fuga de agua en una tubería de un baño o una cocina.

La persona de control debe informar de este tipo de problemas.

Nunca debe intentar arreglar ninguna avería relacionada con el agua. Cuando la avería es grave, puede cerrar la llave de paso del agua.

La llave de paso suele estar en un baño o una cocina porque es la zona desde donde entra el agua al edificio. Solo deben hacerlo las personas de mantenimiento autorizadas o los fontaneros.

- **Calefacción**

La calefacción es la instalación que permite tener calor en un edificio durante el invierno.

Una instalación de calefacción tiene 3 partes:

- Una caldera donde arde el combustible que produce el calor.
- El combustible puede ser gas y gasoil.  
Todavía hay algunas calderas de carbón.
- Un conjunto de tuberías desde la caldera a los radiadores.
- Los radiadores que desprenden el calor que viene de la caldera y mantienen una temperatura agradable en el interior de los edificios en invierno.

La calefacción suele encenderse y apagarse de forma automática. Un dispositivo la enciende a una hora y la apaga a otra hora.

La persona de control debe estar pendiente de algunos detalles relacionados con la calefacción:

- Hay un goteo de un radiador.
- La calefacción no funciona.

La persona de control debe informar de este tipo de problemas. Nunca debe intentar arreglar ningún radiador. Solo las personas autorizadas deben encargarse de las reparaciones.

- **Aire acondicionado**

La instalación de aire acondicionado se utiliza para enfriar el aire en verano.

Estos aparatos funcionan con electricidad y tienen varias piezas que transforman el aire del ambiente en aire frío.

La instalación de aire acondicionado suele encenderse y apagarse de forma automática.

Un dispositivo la enciende a una hora y la apaga a otra hora.

La persona de control debe estar pendiente de algunos detalles relacionados con el aire acondicionado:

- No funciona.
- No expulsa aire frío.

La persona de control debe informar de este tipo de problemas. Nunca debe intentar arreglar ningún aparato de aire acondicionado. Solo las personas autorizadas deben encargarse de las reparaciones.

- **Otras instalaciones**

Una persona de control debe estar pendiente de posibles desperfectos que hay en alguna sala del edificio, por ejemplo:

- Hay una grieta o una mancha de humedad en un techo o una pared.
- Hay humedad alrededor de las ventanas.
- Hay un cristal agrietado o roto.
- Hay algún mueble en mal estado.
- Hay una estantería floja o muy doblada por el peso.
- Hay una fotocopiadora que no funciona.

La persona de control debe informar de este tipo de problemas. Nunca debe intentar arreglar ningún desperfecto. Solo las personas autorizadas deben encargarse de las reparaciones.

- **Comunicación de anomalías**

Una anomalía es un fallo de funcionamiento o un desperfecto.

Por ejemplo, sentir que un radiador está frío en invierno es una anomalía.

Esto quiere decir que la calefacción no funciona bien.

Puede haber anomalías relacionadas con la electricidad, el agua, el gas, la calefacción, el aire acondicionado o el estado general del edificio.

La persona de control debe informar de estas anomalías a sus jefes para que llamen a las personas especializadas en arreglar esos fallos, como electricistas o fontaneros.

Para informar de la anomalía, la persona de control debe rellenar una hoja, llamada parte.

El parte debe contener los siguientes datos:

- Fecha y lugar de la anomalía.
- Explicación de la anomalía, por ejemplo, un grifo que gotea, una mancha de humedad o un aparato de aire acondicionado que no funciona.
- Anotar si la anomalía necesita una reparación muy rápida. Por ejemplo, una anomalía que pone en riesgo a los trabajadores necesita una reparación muy rápida, como un fallo con la electricidad.

La persona de control debe entregar el parte al jefe.

El jefe avisará a la persona de mantenimiento para que vea la anomalía y haga la reparación necesaria.

## 5. Las incidencias

---

Una incidencia es un problema que surge cuando una persona hace una tarea o una situación inesperada que ocurre cuando estamos con otra persona.

Por ejemplo, una persona hace fotocopias y de repente se acaba el papel. La persona busca el papel y no hay paquetes de hojas. Esto es un problema que interrumpe la tarea de hacer fotocopias.

Cuando la incidencia tiene que ver con problemas que surgen cuando una persona hace una tarea, hay que hacer un parte. El parte debe contener los siguientes datos:

- Fecha y lugar de la incidencia.
- Explicación de la incidencia, por ejemplo, falta papel en una fotocopidora y no hay paquetes de repuesto.
- Los nombres de las personas que está relacionadas con la incidencia, cuando es necesario.

Cuando la incidencia tiene que ver con una situación inesperada con otra persona, sigue estos consejos:

- Sé paciente y mantén la calma.  
Es peor ponerse nervioso.
- Intenta mostrar un buen carácter, sé sincero, no mientas.
- Pide perdón, cuando es necesario.
- Escucha a la otra persona, intenta entender sus motivos y dale una respuesta.  
Debes responder mirando a la cara.
- Utiliza palabras sencillas y claras.  
Explícate con tranquilidad.
- Evita enfadarte y poner malas caras.  
Es mejor que seas respetuoso.



## ¿Qué has aprendido en este tema?

- Las funciones de vigilancia y control tienen que ver con el control de entradas y salidas de personas, objetos y vehículos, avisar a los responsables de seguridad en algunas situaciones y avisar de anomalías.
- La persona que controla las entradas y salidas de visitantes debe tener en cuenta las recomendaciones de comunicación eficaz, como el feedback, la escucha activa y la escucha empática.
- La persona de control debe identificar de forma correcta a todos los visitantes, escribir su nombre completo, su número de DNI y darle una tarjeta de identificación.
- La persona de control pedirá a los visitantes que pasen los objetos personales por un escáner. También puede pedirles dentro del edificio que le enseñen los objetos, como paquetes u otros bultos grandes.
- Las formas de control de la entrada y salida de los vehículos pueden ser:
  - Aparcamientos con persona de vigilancia en la entrada o salida.
  - Aparcamientos con apertura por control remoto.
- La persona de control debe estar pendiente de que todo está en orden en los pasillos y las salas del edificio, por ejemplo, salas, luces, persianas o ventanas.
- La persona de control tiene la función de preparar las salas de reuniones.



- La persona de control puede tener también la función de vigilar el uso adecuado del ascensor.
- La persona de control debe informar de anomalías en las instalaciones de electricidad, gas, agua, calefacción, aire acondicionado y en otras instalaciones.
- La persona de control nunca debe intentar arreglar ninguna anomalía ni desperfecto en ninguna instalación.
- La persona de control rellenará un parte con la fecha y el lugar de la anomalía, la explicación de la anomalía y la urgencia que necesita la reparación.
- La persona de control también debe comunicar las incidencias con un parte.

# Tema 8

Reproducción en equipos de reprografía  
y sistemas de megafonía.



# Índice del tema

---

¿Qué vas a aprender en este tema? _____	153
Algunas palabras que debes conocer _____	154
Introducción _____	155
1. Equipos de reprografía _____	156
2. Soportes de reproducción _____	168
3. Consumibles para los equipos de reprografía _____	170
4. La reproducción de los originales _____	173
5. El encargo de una fotocopia _____	178
6. Producción en reprografía _____	180
7. Normativa de seguridad, salud y medioambiente en las operaciones de reprografía _____	187
8. Sistemas de megafonía: su utilización _____	191
¿Qué has aprendido en este tema? _____	198

Los contenidos de este tema se corresponden con los contenidos necesarios para el Tema 8 indicado en el temario de esta oposición.

Los capítulos de este tema están adaptados para que sean más fáciles de estudiar.



## ¿Qué vas a aprender en este tema?

En este tema vas a aprender:

- Qué son y cómo funcionan las fotocopadoras y las impresoras.
- Qué tipos de papel puedes utilizar para imprimir en fotocopadoras e impresoras.
- Qué materiales utilizamos para imprimir, como el tóner y la tinta.
- Qué es un original y cómo hacer copias.
- Cuáles son las tareas que debes conocer para hacer una fotocopia.
- Cuáles son los controles y ajustes que debes conocer para hacer una fotocopia o imprimir una página.
- Cuáles son los peligros en el uso de fotocopadoras e impresoras.
- Qué es un sistema de megafonía y cómo debes utilizarlo.



## Algunas palabras que debes conocer

**Configurar:** dar una determinada forma o decir cómo queremos que sea algo. Por ejemplo, configuramos cómo queremos que sean unas copias de un documento, es decir, elegimos imprimir 3 copias, en blanco y negro y con un tamaño folio.

**Consumibles:** materiales que tienen un principio y un fin, es decir, que se gastan. Por ejemplo, la tinta o el papel.

**Impedancia:** resistencia de los cables al paso de la corriente eléctrica. Es importante sobre todo en los cables de equipos de sonido.

**Parámetro:** dato o característica que tenemos en cuenta. Por ejemplo, los parámetros para la impresión son el color, el tamaño, el brillo, entre otros.

**Resolución:** calidad de la imagen que está establecida por el número de puntos que hay en una superficie determinada. Cuantos más puntos, mejor resolución.

**Sensores:** mecanismo o dispositivo que capta o percibe fenómenos o alteraciones que ocurren en un determinado ambiente y trasmite la información. Por ejemplo, los sensores que captan el humo cuando hay un fuego, o los sensores que captan el movimiento de una persona o animal.

**Tóner:** tinta en polvo almacenada en un depósito, que se emplea para imprimir en las impresoras láser, fotocopiadoras y aparatos de fax.

# Introducción

---

La reprografía es la reproducción o copia exacta de documentos a través de distintos aparatos de impresión, como fotocopidora o impresoras, entre otros.

Los aparatos de impresión están conectados a un ordenador la mayoría de las veces.

Una multifunción es un aparato que une una fotocopidora y una impresora.

# 1. Equipos de reprografía

---

Las formas de reproducir un documento son:

- Desde un ordenador conectado a una impresora, por ejemplo, cuando tenemos un documento en Word y lo enviamos a imprimir a la impresora conectada al ordenador.
- Desde una fotocopidora, cuando tenemos un documento en papel, lo introducimos en la fotocopidora y obtenemos una copia.
- Desde un ordenador conectado a una fotocopidora, por ejemplo, tenemos un documento en Word y lo enviamos para imprimir a una fotocopidora conectada al ordenador.

## Elementos

La actividad más importante de los equipos de reprografía es imprimir.

Los avances informáticos han conseguido nuevas funciones que son:

- Gestión de impresión: los aparatos de reprografía tienen programas informáticos para controlar todos los aspectos y parámetros de la impresión.
- Escáner: muchas máquinas multifunción tienen la función de escáner. Sirve para convertir un documento en papel en un documento digital que podemos guardar en el ordenador, en un CD o en un pincho USB.
- Gestión de documentos: muchos aparatos permiten reconocer el documento escaneado y hacer de manera automática acciones como reenviar, imprimir, archivar, entre otras.

## Tipos: Fotocopiadora e impresoras

La impresora hace copias de documentos que están en un ordenador.

Una fotocopiadora además hace copias de documentos de papel.

- **La fotocopiadora**

La fotocopiadora tiene:

- Una tapa para proteger el cristal utilizado para escanear.
- Un panel de control donde manejamos el aparato.
- Varias bandejas para cargar el papel.



Los materiales consumibles de una fotocopiadora son el papel, el tóner y las piezas de recambio de la máquina.

- **Impresoras multifunción**

Las impresoras tienen un sistema de impresión distinto a la fotocopidora.

Según el gasto de papel y tinta pueden ser:

- Impresoras de chorro de tinta: es la forma más cara de impresión. Los consumibles son papel y cartuchos de tinta.
- Impresora láser: este tipo de impresoras utilizan tóner.
- Impresoras térmicas: imprimen transmitiendo calor sobre el papel. Los comercios utilizan estas impresoras para los tickets.



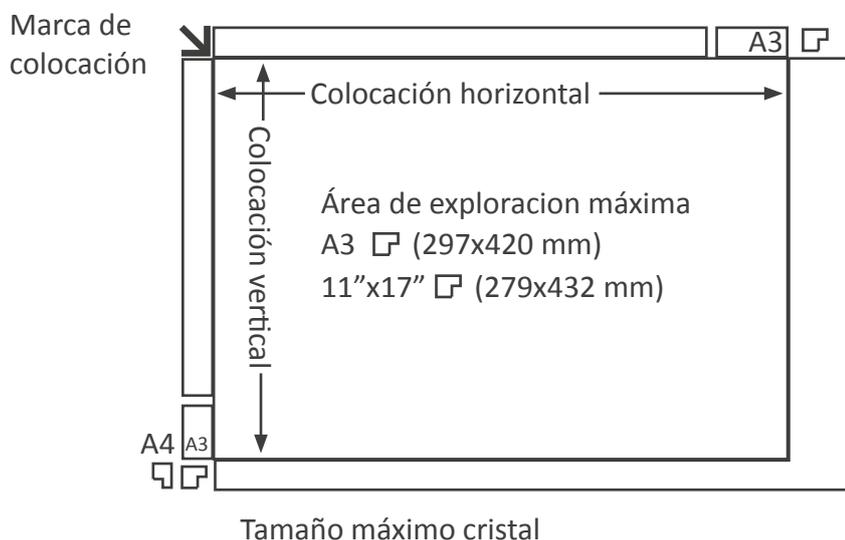
Buscar en internet los diferentes tipos de impresoras.

## Características

Las partes comunes a una multifunción son:

- Alimentador automático de documentos o ADF: permite cargar documentos de forma automática. Tiene unos sensores que detectan el tamaño del papel. Si el papel es muy pequeño, puede que no lo detecte y deberemos cargar el documento de otra forma, por ejemplo, a través del cristal del escáner.
- Guías de documentos: sirven para ajustar la máquina al tamaño del documento.
- Cubierta de documentos: la tapa que cubre el cristal del escáner.

- Cristal de escáner: está debajo de la cubierta de documentos. Pondremos el documento sobre el cristal para escanearlo. Para acceder al cristal de exposición levantaremos la cubierta de documentos. El cristal del escáner es una parte delicada. Debemos evitar contacto con los dedos y limpiar cualquier resto de suciedad. En los bordes del cristal nos marca cómo debemos colocar el documento para no pasar los límites.



- Panel de control: podemos manejar la máquina desde el panel de control. Por ejemplo, parámetros de la impresión o de las copias, gestionar el mantenimiento de la máquina, entre otras acciones.
- Parte frontal de la bandeja de salida: las copias de los documentos saldrán a esta bandeja.
- Cubierta frontal: abriremos la cubierta cuando hay un atasco de papel o para cambiar los consumibles.

- Indicador del nivel de papel: podemos ver cuánto papel queda sin abrir la bandeja.
- Bandeja especial: es una bandeja para los documentos pequeños, como sobres o fotografías.
- Bandeja de papel: lugar donde cargamos el papel para imprimir o copiar.
- Bandeja extensible de salida de papel: sirve para evitar que las copias caigan al suelo cuando salen.



La parte de atrás de una multifunción tiene:

- Cubierta posterior: el papel va por un circuito interno en la máquina cuando imprimimos. Cuando el papel se atasca podemos abrir esta cubierta para arreglar el atasco.
- Ranura posterior de salida: podemos llegar al papel por esta ranura si hay un atasco.
- Conector o interruptor de alimentación: donde encendemos y apagamos la máquina.
- Conector del cable de alimentación de corriente eléctrica: donde conectamos el cable de electricidad.
- Conector paralelo: podemos conectar el ordenador por esta conexión, aunque ahora utilizamos más el conector USB.
- Conector USB: conectamos el ordenador por esta conexión. Transmite datos más rápido que la conexión anterior.
- Conector de línea telefónica: sirve para conectar el fax.

La multifunción está conectada a un ordenador o una red de ordenadores. Algunas multifunción tienen ranuras para meter tarjetas de memoria e imprimir documentos y fotos de forma directa.

## Funcionamiento

Cada modelo y marca de fotocopiadora varían un poco en su modo de funcionamiento, pero la mayoría de fotocopiadoras funcionan de la siguiente forma:

- **Paso 1:** cargamos el documento en el alimentador automático de documentos o en el cristal de exposición.
- **Paso 2:** en el panel de control seleccionamos la función o acción que queremos hacer, por ejemplo, copia, escaneado, envío por fax, guardar archivo en una carpeta dentro de la red, guardar archivo en un disco duro, enviar por correo electrónico, entre otras.
- **Paso 3:** seleccionamos el modo de realizar la función o acción seleccionada, como, por ejemplo:
  - **Copia:** podemos elegir el número de copias, la orientación en vertical u horizontal, el contraste, es decir, más claro u oscuro, reducir o aumentar el tamaño de la copia en comparación con el documento original, entre otras cosas.
  - **Escaneado:** elegiremos el formato del archivo que sale del documento escaneado como por ejemplo pdf, jpg, y la calidad del archivo.
  - **Fax:** introducimos el número de fax al que enviamos el documento.
  - **Archivo en red:** escogemos la carpeta donde guardar el documento.
- **Paso 4:** pulsamos la tecla para que la función o acción comience a realizarse.
- **Paso 5:** podemos pedir un informe de confirmación cuando hacemos una transmisión de datos, por ejemplo, cuando enviamos un fax para confirmar que ha llegado.

## Instrucciones técnicas

Para manejar una fotocopidora, es importante que sepamos para qué sirven los botones del panel de control.

Existen muchos modelos de fotocopidora. Cada fotocopidora tiene un panel de control distinto, pero en todas encontraremos estos botones:

- Interruptores: para encender y apagar la máquina. Hay uno en el panel de control y otro junto a la toma de corriente de la máquina.
- Teclas función: sirven para seleccionar la función que queremos hacer como por ejemplo copia, envío de fax, escaneado, correo electrónico.
- Pantalla: podemos ver cómo están los trabajos que estamos realizando y entrar en los menús para cambiar la configuración de un trabajo.
- Teclas de configuración: podemos introducir los parámetros para un trabajo, por ejemplo, número de copias, color de las copias, tamaño de las copias, entre otras cosas.

Los modelos de fotocopadoras modernos tienen una pantalla táctil de panel de control.

Para hacer una fotocopia o un escaneado de documentos debemos colocar los documentos de manera adecuada.

Existen 2 formas de hacerlo:

- En el cristal de exposición: colocaremos el documento boca abajo sobre el cristal.  
Seguiremos las indicaciones o marcas del cristal para colocar de manera adecuada el documento, respetando los límites y la colocación.
- En alimentador automático de documentos:  
quitaremos grapas o clips de los documentos y los colocaremos en la bandeja, ajustando el tamaño con ayuda de las guías.  
Colocaremos los documentos de la forma que nos indica la máquina, la mayoría de las veces la primera hoja hacia arriba.

Los documentos deben estar bien colocados porque pueden producir un atasco de papel.

Para evitar atascos de papel, prepararemos el taco de hojas tanto para el alimentador automático de papel como para cargar papel de la siguiente manera:

Al cargar el taco de hojas en la bandeja de papel, debemos ajustarlo dentro de la bandeja.

Utilizaremos las guías de la bandeja de carga para conseguirlo.

## Puesta en marcha

Las características del lugar donde colocaremos la fotocopidora son:

- La fotocopidora estará sobre un lugar fuerte y nivelado, es decir, que no esté inclinado o con pendiente. Por ejemplo, el suelo si es muy grande o una mesa.
- El lugar tiene que estar seco.
- La temperatura del lugar tienen que estar entre 10 y 32 grados y una humedad adecuada.
- El lugar tienen que tener una buena ventilación, es decir, debe entrar el aire.
- La fotocopidora no debe recibir la luz del sol o el aire acondicionado.
- La máquina tiene que tener un espacio adecuado entre ella y las paredes que la rodean que son:  
10 centímetros con la parte de atrás,  
75 centímetros con la parte de delante y 25 centímetros a los lados.

Para encender la fotocopidora seguiremos los siguientes pasos:

- **Paso 1:** conectamos la fotocopidora un enchufe que este cerca.  
No debemos tocar el enchufe con las manos mojadas.
- **Paso 2:** conectamos el cable a la máquina por la conexión de alimentación.
- **Paso 3:** Debemos conectar el interruptor que hay al lado de la conexión de alimentación, estará en posición ON.
- **Paso 4:** conectaremos el cable que va de la fotocopidora al ordenador.  
Suele ser una conexión USB.
- **Paso 5:** conectaremos el cable de datos para unir la fotocopidora a la red de ordenadores.  
Esta conexión se llama RJ45.
- **Paso 6:** conectaremos el interruptor general que está en un lado de la fotocopidora.  
Encenderemos la fotocopidora e iniciará el proceso de calentamiento que tardará unos minutos hasta que la podamos usar.

## Mantenimiento y limpieza

Hay que cambiar cada cierto tiempo las piezas de la fotocopidora.  
El servicio técnico de la marca de la fotocopidora realiza el cambio de piezas.

Deberemos conocer el teléfono o el correo electrónico de contacto con este servicio técnico por si ocurre alguna avería o es necesario cambiar alguna pieza.

Los consejos para tener una fotocopidora en buen estado son:

- No deben caer clips, grapas u otros objetos metálicos por dentro de la máquina.
- No debemos utilizar productos de limpieza agresivos.
- Utilizaremos un paño húmedo para limpiar el cristal de exposición, la tapa del cristal de exposición y el cristal lateral para captura documentos cargados del alimentador automático de documentos. Después pasaremos un paño seco para secar la humedad.
- Para limpiar la zona de alrededor del tóner debemos:
  - **Paso 1:** retirar el tóner.
  - **Paso 2:** limpiar la zona de polvo con un paño.
  - **Paso 3:** limpiar con un bastoncillo de algodón seco y nuevo el cristal que hay detrás de donde colocamos el tóner.

## 2. Soportes de reproducción

---

Existen dos tipos de soportes:

- Los soportes orgánicos: son el papel, el cartón y las cartulinas.  
Los soportes orgánicos son más débiles.  
El sol, la humedad o los grandes cambios de temperatura pueden dañarlos.
- Los soportes sintéticos: son los plásticos y los vinilos, que es un material parecido al plástico.  
Son más resistentes, pero más caros.

### Papeles para reprografía

Existen diferentes tipos de papel según sus características.

Los más usados son:

- Papel común.
- Papel grueso.
- Papel fino.
- Papel de colores.
- Transparencia.
- Sobres.
- Papel algodón.
- Papel reciclado.
- Papel archivo.
- Tarjetas.
- Etiquetas.

Este sistema ayuda a los fabricantes de papel y de fotocopiadoras a utilizar los mismos tamaños.

Los tamaños más utilizados en las oficinas de una administración son carta, legal, folio, A4, Ejecutivo, A5, A6, sobre monarca, sobre N10, sobre DL, sobre C5 y sobre C6.

## **Cartulina para reprografía**

La cartulina es más gruesa y resistente que el papel, pero está fabricada con los mismos elementos.

## **Cartón**

Usamos el cartón para hacer tapas o para envolver algún objeto que queremos enviar para que no se dañe.

## **Plásticos**

Los plásticos son más resistentes a la humedad, a los cambios de temperatura y a los golpes.

## **Digitales**

Los materiales como los vinilos tienen mucha resistencia. Son materiales más modernos que han llevado a nuevas formas de impresión.

## 3. Consumibles para los equipos de reprografía

---

Los materiales consumibles de las fotocopiadoras e impresoras son el tóner y la tinta para imprimir.

### Tóner

Las impresoras láser, algunas multifunción y las fotocopiadoras utilizan tóner para imprimir.

Si vemos que las copias salen incompletas y con fallos es el momento de que cambiemos el tóner.

Para cambiar el tóner en impresoras y multifunciones debemos seguir los siguientes pasos:

- **Paso 1:** abrimos la cubierta frontal.
- **Paso 2:** sacamos el tóner.
- **Paso 3:** agitamos el tóner para aprovechar su contenido y lo volvemos a introducir para seguir imprimiendo hasta que se agote.
- **Paso 4:** al abrir un nuevo tóner debemos retirar el plástico protector y la cinta colocada en los rodillos.

Para cambiar el t3ner en fotocopiadoras debemos seguir los siguientes pasos:

- **Paso 1:** los t3ner de las fotocopiadoras tienen forma de botella. Abrimos la cubierta frontal.
- **Paso 2:** levantamos la palanca de sujeci3n.
- **Paso 3:** sacamos la botella del t3ner despacio. Agitamos la botella y la introducimos de nuevo para aprovechar su contenido.
- **Paso 4:** si la botella est3 agotada, la cambiamos por una nueva. Antes de introducirla en la fotocopiadora la agitamos de un lado a otro. Despu3s quitamos el tap3n.
- **Paso 5:** colocamos la botella en el soporte y la encajaremos.
- **Paso 6:** empujamos el soporte hacia dentro de la fotocopiadora.
- **Paso 7:** bajamos la palanca de sujeci3n.
- **Paso 8:** cerramos la cubierta frontal de la fotocopiadora.

## Tintas

La tinta es el consumible más caro de la impresión.

Para imprimir varias copias de un mismo documento, primero imprimiremos una copia de prueba para comprobar que todo está correcto, como el tamaño, el color, el tipo de papel entre otras características.

Para cambiar un cartucho de tinta debemos:

- **Paso 1:** sacamos el cartucho de tinta del envoltorio y quitamos la cinta de los cabezales del cartucho.
- **Paso 2:** colocamos el cartucho en el hueco correspondiente indicado en el dibujo de la impresora. Tenemos que colocarlo en la posición ideal para que encaje de forma correcta.
- **Paso 3:** encajaremos el cartucho con la sujeción hasta oír un clic. En algunas impresoras es suficiente empujar el cartucho hacia a dentro.

## 4. La reproducción de los originales

---

Como hemos visto en un apartado anterior, podemos hacer copias y escanear documentos de 3 formas distintas:

- Con el alimentador automático de documentos, para documentos tamaño A4. No podemos introducir documentos grapados, doblados, muy finos o muy gruesos, ni encuadernados como los libros.
- Con el cristal de exposición o de escáner, para copiar o escanear documentos con mayor calidad.
- Bandeja especial o by-pass, para imprimir sobres.

Es importante colocar los documentos en el alimentador automático de documentos o en el cristal del escáner de forma adecuada.

Seguiremos las indicaciones que nos da la fotocopidora para colocar los documentos de manera correcta.

La función de reducción y ampliación cambia el tamaño del documento original a un tamaño menor o mayor en el documento copiado o escaneado.

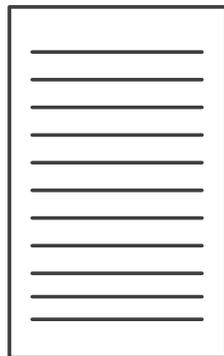
Hay máquinas que tienen la función programada y cambian el tamaño del documento copiado de manera directa. En otras máquinas más antiguas tendremos que introducir la medida.

## Tipos de originales

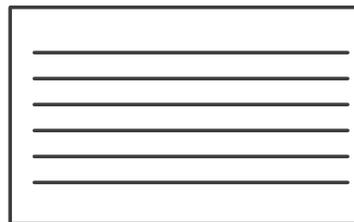
Podemos realizar las copias de un documento original a una cara, es decir, solo a una cara del folio, o a doble cara, es decir, por las 2 caras del folio.

También podemos cambiar la orientación de las copias, es decir, en vertical o en horizontal.

Hoja vertical



Hoja horizontal



## Compatibilidad de los originales digitales

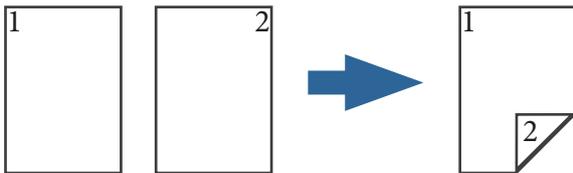
Un documento original viene de un archivo informático, del alimentador automático de documentos, del cristal del escáner o de la bandeja especial.

Podemos cambiar los parámetros de la copia o documento impreso, como el tamaño, color, calidad, entre otras, desde el programa informático si el documento original está en el ordenador o desde el programa que tiene la propia fotocopiadora.

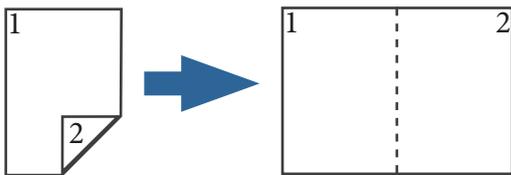
Si el documento original es en papel, podemos cambiar los parámetros de la copia desde el programa de la fotocopiadora.

Existen varias opciones para formar la copia a partir de 1 o varios documentos originales. Estas opciones son:

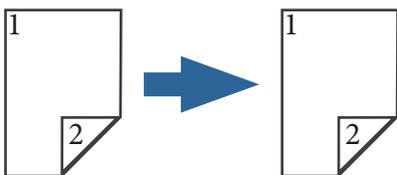
- Convertir 2 documentos originales a una cara en una copia a doble cara.



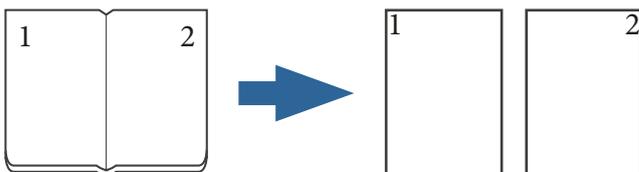
- Convertir un documento original a doble cara en una copia a una cara con las 2 caras del original.



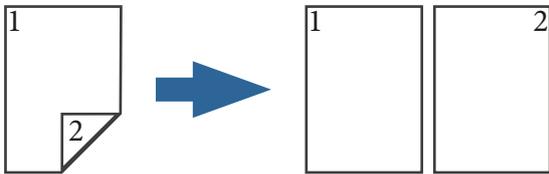
- Hacer una copia a doble cara de un documento que tiene también doble cara.



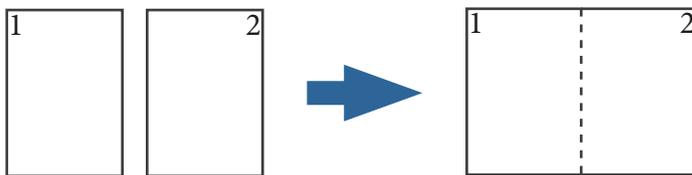
- Convertir 2 páginas seguidas de un libro en 2 copias, cada copia en una hoja, es decir, una página del libro en cada hoja.



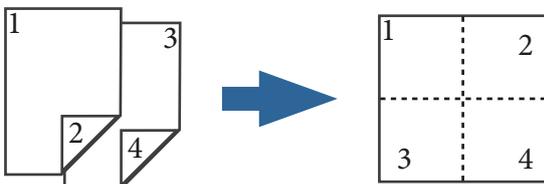
- Convertir un documento original a doble cara en una copia de 2 hojas, con una cara del documento original en cada hoja de la copia.



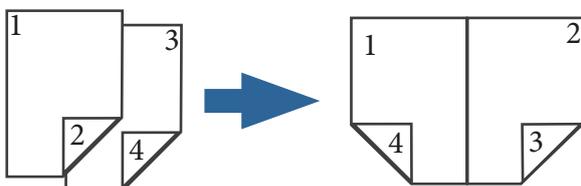
- Convertir 2 documentos originales a una cara en vertical en una copia a una cara horizontal.



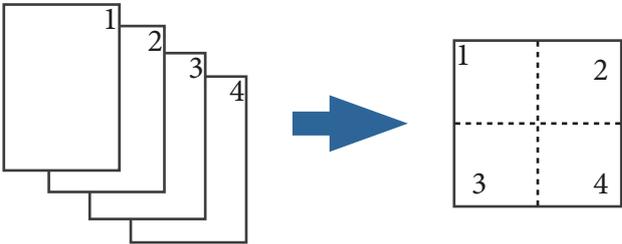
- Convertir 2 documentos originales a doble cara en una copia de una cara.



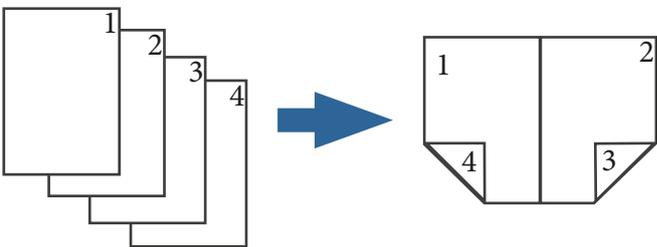
- Convertir 2 documentos originales a doble cara en una copia a doble cara en horizontal.



- Convertir 4 documentos originales a una cara en una copia a una cara.



- Convertir 4 documentos originales a una cara en una copia a doble cara.



Las fotografías tienen varias opciones de ser ordenadas en un folio tamaño DIN4. Estas opciones las vemos en la siguiente imagen:

<b>1</b> 10x8cm	<b>2</b> 13x9cm	<b>3</b> 15x10cm	<b>4</b> 18x13cm	<b>5</b> 20x15cm	<b>6</b> Tamaño Máximo

## 5. El encargo de una fotocopia

---

Un encargo es una tarea que una persona hace porque otra persona se lo pide. En este caso, vamos a comentar los pasos que debes seguir para cumplir con un encargo de una fotocopia.

### Tomar nota del encargo

Una persona te puede encargar una fotocopia de varias formas:

- En persona.
- Te deja una nota en tu mesa de trabajo.
- Te llama por teléfono.

Cuando una persona te hace un encargo por teléfono, debes seguir estos pasos:

- **Paso 1:** Descuelga el teléfono, di tu nombre y saluda.
- **Paso 2:** Escucha el encargo de la persona y toma nota. Recuerda que debes tener a mano papel y bolígrafo. Anota el nombre de la persona que te llama, la fecha de la llamada y el encargo exacto.
- **Paso 3:** Pregunta tus dudas sobre el encargo a la persona que te lo hace. Pregunta siempre los detalles de las fotocopias:
  - Cuántas copias necesita.
  - Qué tamaño de papel deben tener, por ejemplo, DIN A4 o DIN A3.
  - Si son en color o en blanco y negro.
  - Si debes graparlas o encuadernarlas.
  - Cuánto tiempo tienes para hacer las fotocopias.
- **Paso 4:** Despídete de forma amable.

## Hacer las fotocopias

Después de tomar nota del encargo, debes hacer las fotocopias. Estos son los pasos que debes seguir:

1. Prepara el documento para fotocopiar.
2. Selecciona las opciones de la fotocopidora, por ejemplo, el tamaño del papel, si es blanco y negro o color y el número de fotocopias.
3. Haz las fotocopias y recógelas de la bandeja de salida.
4. Ordena las copias por grupos.
5. Encuaderna o grapa las fotocopias, si te lo han pedido en el encargo.
6. Entrega las fotocopias a la persona que te hizo el encargo.

## 6. Producción en reprografía

---

Los pasos para producir un documento son:

- **Paso 1: edición.**  
Preparamos el documento.  
Puede ser un texto o imágenes.
- **Paso 2: preimpresión.**  
Preparamos el documento para la impresión introduciendo los parámetros que queremos, como color, tamaño, calidad entre otras cosas.
- **Paso 3: impresión.**  
Encendemos la máquina y obtenemos las copias.
- **Paso 4: postimpresión.**  
Encuadernamos el documento y lo presentamos.

## Calidad en la reproducción

Para tener una buena calidad de impresión de documentos debemos seguir los siguientes pasos:

- **Paso 1:** definiremos nuestro trabajo, es decir, qué resultado queremos tener y los fallos que vamos a permitir.
- **Paso 2:** veremos que materiales vamos a necesitar como papel, tinta, tóner, material de encuadernación, entre otros.
- **Paso 3:** prepararemos una primera copia con los menores errores posibles y revisaremos los fallos para corregirlos.
- **Paso 4:** después de corregir los fallos imprimiremos el número de copias pedidas.

Algunas de las **dificultades** que podemos encontrar durante la impresión son:

- **Abarquillamiento:** el papel impreso sale doblado o deformado. Cambiaremos el parámetro de impresión tipo de papel a uno más fino o cambiaremos la posición del papel.
- **Arrugas o pliegues:** la solución es cambiar el tipo de papel o cambiar la colocación del papel en la bandeja de alimentación.
- **Huecos en los caracteres:** dentro de las letras salen manchas blancas. Comprobaremos que utilizamos la cara correcta del papel para solucionarlo.
- **Caracteres irregulares:** la forma de las letras es mala. Comprobaremos que el escáner está limpio y que el tipo de papel es el adecuado.

- **Impresión clara o difuminada:** las razones pueden ser porque el tóner está terminado, el papel no es el adecuado, la resolución del documento es mala o el mecanismo de la máquina está sucio.
- **Fondo oscuro:** puede ser porque el papel es demasiado grueso o el tóner está desgastado.
- **Fondo oscuro en la cabecera:** puede ser un fallo en la configuración de los parámetros de la página. Debemos cambiar la orientación del documento original o el orden de impresión de las páginas.
- **Caracteres con imperfecciones:** las letras salen con defectos. El papel puede estar húmedo, el tipo de papel no es el adecuado, el tóner está apunto de gastarse.
- **Líneas verticales en la página:** el tóner o el cartucho de tinta está agotándose o que el tóner este defectuoso o arañado. Si las líneas son blancas es probable que la maquina este sucia.
- **Manchas del tóner:** el papel no es el adecuado o la máquina esté sucia.
- **Páginas en color solido o en negro:** el cartucho está mal instalado o esta defectuoso.
- **Parte de atrás de la hoja manchada:** el tóner tiene perdidas de tinta, tendremos que cambiarlo.
- **Puntos blancos:** debido a que el papel es demasiado áspero y ha dejado trocitos muy pequeños dentro de la máquina. Debemos limpiar la máquina y cambiar el papel.
- **Rayas horizontales:** el cartucho no está bien instalado. Retiraremos el cartucho y volveremos a instalarlo.

- **Copias con líneas, rayas y puntos:** debemos comprobar primero si hemos ajustado bien la característica de contraste en el programa de impresión.  
Puede ser también porque la máquina está sucia.
- **Defectos repetitivos a lo largo de la página:**  
comprobamos que el cartucho está bien.  
Puede ser que alguna pieza de la máquina esté rota.
- **Impresión torcida:** puede ser porque el papel no es el adecuado, el papel está mal colocado en la bandeja de carga o las guías no están bien ajustadas.
- **Tóner alrededor de los caracteres impresos:** es decir, el efecto de suciedad alrededor de las letras.  
El papel no es el adecuado  
o estamos imprimiendo por la cara equivocada del papel.
- **Tóner corrido:** las letras salen deformes.  
Haremos una página de prueba,  
si sale bien el problema no es del escáner.  
Probaremos cambiando el tipo de papel  
en los parámetros del programa.  
Por último, si no es nada de lo anterior cambiaremos el tóner.
- **Exceso de tóner:** el papel no absorbe la tinta y las letras salen corridas.  
Cambiamos el tipo de papel y si no funciona limpiaremos la máquina.  
Por último, cambiaremos el tóner.

## Otros fallos habituales en las impresoras

Los principales fallos que puedes encontrar cuando utilizas una fotocopidora son:

### Relacionadas con el papel:

- No hay papel en las bandejas de las fotocopadoras.
- El papel está mal colocado en las bandejas.
- El papel se ha atascado dentro de la fotocopidora.

Las soluciones son:

- Comprueba que hay papel en las bandejas de las fotocopadoras.
- Comprueba que el papel está colocado de forma correcta.
- Mira la pantalla de la impresora.  
Suele aparecer la imagen de la fotocopidora y el lugar donde está el atasco.  
Sigue las instrucciones del fabricante para abrir la fotocopidora y quitar el papel atascado.  
Saca el papel con cuidado para evitar estropear la máquina o hacerte alguna herida.

### Relacionadas con la tinta

- No hay tinta en el tóner.

La solución es:

- Cambia el cartucho de tóner según las instrucciones del fabricante.

## Relacionadas con la máquina

- La fotocopidora no hace fotocopias.

La solución es:

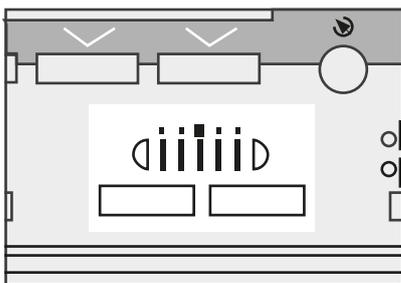
- Comprueba que la fotocopidora tiene todas las bandejas y cubiertas bien cerradas.

## Parámetros modificables

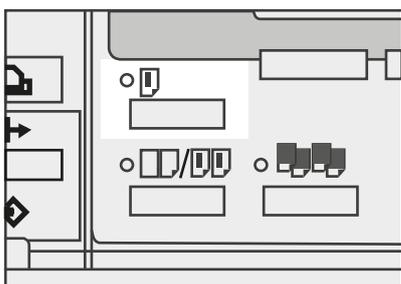
Los parámetros son las características que tenemos en cuenta cuando vamos a realizar la impresión.

Por ejemplo, los parámetros para la impresión son el color, el tamaño, el brillo, entre otros.

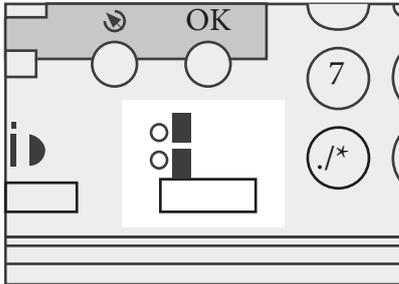
Uno de los parámetros es el contraste, es decir, que la imagen o el texto sea más clara o más oscura. Lo normal es que esté en un punto intermedio.



Otro parámetro es el tipo de documento, es decir, si el documento original es a una cara o a doble cara.



También existen botones que nos permiten elegir la calidad de la impresión.



## **Pruebas de reproducción**

Antes de hacer una impresión de muchas copias, imprimiremos una sola copia para comprobar que todo está correcto.

Solemos cometer errores con parámetros como el color, la orientación del papel, si es a doble cara o a una cara, entre otros.

## **Ajustes durante la reproducción**

Cuando empezamos a imprimir podemos parar si es necesario para cambiar el tipo de papel o cambiar algún parámetro.

Si cometemos un fallo, es mejor parar la impresión y empezar desde el principio.

## 7. Normativa de seguridad, salud y medioambiente en las operaciones de reprografía

---

Las maquinas fotocopiadoras deben estar en un lugar bien ventilado, protegido de la luz directa del sol, de la contaminación y el polvo, de gases y de líquidos.

El interior de la máquina llega a temperaturas bastante altas que pueden provocar quemaduras si tocamos una parte inadecuada. Estas partes suelen estar señaladas.

Las botellas de tóner deben estar fuera del alcance de los niños y tampoco debemos quemarlo.

Tiraremos la maquina en un punto limpio de reciclaje cuando se rompa de forma definitiva, al igual que los consumibles, como el tóner y las piezas usadas.

## **Normas de seguridad en las operaciones de puesta en marcha, manejo y mantenimiento de los equipos**

Por seguridad debemos seguir estas normas:

- Desconectaremos el enchufe de la corriente tirando del enchufe y nunca del cable.
- Desenchufaremos el cable de corriente de la maquina si el enchufe está desgastado o presenta algún daño.
- Las únicas tapas que podemos abrir son las existentes para cambiar el tóner o el papel.
- No utilizaremos alargadores o ladrones para conectar la máquina.
- El cable de corriente no debe estar doblado mucho, ni colocaremos objetos de peso encima.
- Desconectaremos la máquina de la electricidad si caen líquidos encima, si creemos que la máquina esta averiada o si ha recibido un fuerte golpe.

## Riesgos específicos y factores implicados

Los riesgos que existen en una máquina fotocopidora son:

- **La electricidad:** el peligro de una descarga eléctrica cuando hay una tormenta es posible.  
Debemos desconectar la máquina en este caso.  
Comprobaremos si el enchufe y la toma de corriente conectan de manera adecuada.  
Llamaremos a un técnico para que cambie el enchufe, si no es así.
- **El sobrecalentamiento:** la maquina alcanza temperaturas altas durante la impresión en algunas zonas.  
Las zonas peligrosas están etiquetadas y no debemos tocarlas.
- **El papel:** puede provocar cortes en la piel.  
Tendremos cuidado al rellenar la bandeja de carga.
- **Los atascos de papel:** seremos cuidadosos cuando el papel está atascado en la máquina.  
Intentaremos sacarlo de forma suave cuando la máquina por sí sola no lo expulsa.  
Podemos quedar atascados al introducir las manos dentro de la máquina.  
No utilizaremos pinzas ni objetos afilados para sacar el papel atascado.
- **El tóner:** respirar el polvo del tóner es muy malo para la salud.  
Tampoco debemos tocarlo con las manos, porque la piel lo absorbe.

## Procedimientos de la gestión de residuos

Los residuos son los restos de las sustancias u objetos usados para conseguir un bien, por ejemplo, imprimir documentos.

Las impresoras y fotocopiadoras pueden producir los siguientes residuos:

- **Papel en general:** hay contenedores dedicados solo a tirar papel. Este papel se recicla, es decir, pasa por un proceso para volver a utilizarlo.
- **Documentos confidenciales:** son documentos que deben ir a un contenedor especial o hay que destruir en una máquina destructora de papel. Estos documentos tienen, por ejemplo, datos personales o información que solo pueden ver un número limitado de personas con autorización.
- **Tóner:** el polvo de la tinta que tiene el tóner es muy malo para la salud. Por eso, hay que llevarlo a un punto limpio, que es un lugar dedicado a recoger residuos que no puedes tirar en los contenedores habituales.

## 8. Sistemas de megafonía: su utilización

---

Un sistema de megafonía está formado por varios aparatos e instrumentos. El sistema de megafonía se utiliza para aumentar el volumen del sonido en lugares grandes o por donde pasa mucha gente.

Los usos más frecuentes de los sistemas de megafonía son:

- Dar información.
- Avisar de un peligro o una situación de emergencia.
- Poner música ambiental.

Hay muchos lugares que suelen tener sistemas de megafonía, por ejemplo, los estadios, los colegios, los teatros, los hospitales o muchas administraciones. También utilizan los sistemas de megafonía en lugares al aire libre, por ejemplo, en manifestaciones, conciertos.

La policía también utiliza sistemas de megafonía.

## Las partes principales de los sistemas de megafonía

Un sistema de megafonía está formado por varios instrumentos y aparatos:

- **El micrófono**

El micrófono permite que la voz de una persona suene a través del sistema de megafonía.

Los tipos más frecuentes de micrófonos son:

- De mano.
- De sobremesa, para poner sobre una mesa o un atril.
- Con flexo o sin flexo. El flexo permite doblar el micrófono para ponerlo a la altura de nuestra boca.
- Inalámbricos, no tienen cables.
- De solapa, se pueden poner con una pinza en la chaqueta o una camisa.

Los micrófonos direccionales son los que recogen solo la voz de la persona sin ruido de fondo.

- **El amplificador**

El amplificador es el aparato que conecta el micrófono y los altavoces. A través de él, entra la voz del micrófono y sale por el altavoz.

El amplificador permite también que la voz salga con más o menos potencia.

Desde el amplificador también puedes controlar los altavoces por donde sale la voz.

Por ejemplo, en un edificio grande, puedes utilizar el amplificador para que el mensaje solo lo escuchen en una planta o en todo el edificio.

- **Altavoces**

Los altavoces son los aparatos que aumentan el volumen del sonido para que lo puedan escuchar más personas en espacios grandes.

Hay dos grandes tipos de altavoces: de radiación directa y de bocina. Los tipos de altavoces de radiación directa están formados por cajas y son:

- Columnas de sonorización, son altavoces sujetos por una estructura de 3 patas, llamada trípode. Estos altavoces se utilizan para que el sonido se dirija hacia una zona concreta. Es muy frecuente en grandes salones o auditorios cerrados y el sonido es bueno.
- Proyectores de sonido, se utilizan en techos, paredes o pasillos.
- Pantallas acústicas y bafles, se utilizan en salas, por ejemplo, en discotecas. El sonido es de muy buena calidad.
- Altavoces de jardín, imitan las rocas y se utiliza en zonas al aire libre. Son muy resistentes a los cambios en el tiempo.
- Esferas colgantes, se utilizan en grandes espacios, como polideportivos o fábricas.
- Altavoces de techo, se colocan en falsos techos.

Los altavoces de bocina se pueden orientar mejor a las personas que queremos que escuchen el mensaje que los altavoces de radiación directa.

Son muy habituales en zonas al aire libre y en fábricas con ruido.

- **Las conexiones entre amplificadores y altavoces**

En los sistemas de megafonía, la voz que decimos al micrófono se convierte en corriente eléctrica a través de los cables y los amplificadores y vuelve a salir como voz en el altavoz.

La distancia entre los amplificadores y los altavoces es importante para elegir los cables adecuados.

La impedancia es la resistencia que ofrecen los cables al paso de la corriente eléctrica.

Los cables pueden tener más o menos impedancia según la distancia. Cuanta más distancia, hay más impedancia.

## **Los sistemas de megafonía en sitios abiertos y cerrados**

En los sitios abiertos, los sistemas de megafonía más habituales son los altavoces de bocina.

Estos altavoces permiten que la voz se oiga mejor en sitios amplios.

Es importante colocar bien los altavoces para que el sonido no rebote entre ellos y se oiga mal.

En sitios abiertos que necesitan un sistema de megafonía para música, hay que utilizar alguna caja acústica o algún proyector de sonido junto con los altavoces de bocina.

El proyector y la caja acústica reparten más el sonido y están tan orientados en una dirección.

En sitios abiertos, los altavoces que dan peor resultado son los de radiación directa.

Estos altavoces necesitan una instalación de mucha potencia para conseguir un buen resultado.

Los sitios cerrados pueden ser locales o salas que tienen diferentes características.

Por ejemplo, los hay con más o menos altura, más grandes o más pequeños, con más o menos ruido dentro o que tienen las paredes de diferentes materiales.

En los sitios cerrados debes tener en cuenta:

- La distancia entre el amplificador y los altavoces. Utilizaremos una instalación de baja impedancia cuando la distancia es corta. Consideramos que la distancia es corta cuando es de menos de 30 metros. Utilizaremos una instalación de alta impedancia cuando la distancia es larga.
- La calidad del sonido que queremos tener.
- El material del que están hechos los techos y las paredes, porque elegimos un altavoz diferente según los casos.
- El ruido de la propia sala y la reverberación. La reverberación es el efecto del rebote del sonido dentro de un sitio cerrado. Saber cuánto ruido y cuánta reverberación es importante para ver cómo colocar los altavoces. En los sitios con más reverberación y más ruidos, los altavoces deben ser muy orientados a las personas para que oigan bien. Las necesidades de música, micrófonos o discursos en el acto para elegir los micrófonos y amplificadores más adecuados.

Algunas recomendaciones habituales para colocar los sistemas de megafonía son:

- Los micrófonos y los altavoces no deben estar alineados, porque ambos se acoplan y no se oyen bien.
- Los altavoces deben estar repartidos para que todas las personas oigan el sonido de los altavoces con la misma potencia.
- Los altavoces deben colocarse para que el sonido no rebote entre ellos y se oiga mal.
- Los altavoces deben estar orientados hacia las personas.
- En actos donde habla una persona, el mejor altavoz es de techo, cuando el techo tiene menos de 4 metros de altura.

## **Cómo debes utilizar los sistemas de megafonía**

El primer paso consiste en encender el sistema de megafonía.

La tecla de encendido debe estar en la posición manual/megafonía o sirena, según la situación.

El sistema no produce ningún sonido en el modo manual/megafonía.

Hay tres opciones:

- Dar al pulsador, que produce un sonido parecido a la sirena.
- Megafonía, se activa cuando enciendes un micrófono.  
Puedes subir o bajar el volumen del micrófono para que escuchen tu voz con más o menos fuerza.  
La megafonía es útil para dar instrucciones o dar informaciones.
- Modo sirena, se repite un sonido que sube y baja de intensidad.

En caso de avería, hay que enviar el sistema de megafonía al fabricante.

Estos sistemas tienen cables y piezas que solo tienen en las fábricas.

Además, hay que rellenar un documento, llamado registro de averías.

## **Los sistemas de megafonía para situaciones de emergencia**

Los sistemas de megafonía para situaciones de emergencia tienen una conexión eléctrica separada del resto, con pilas o baterías.

De esta forma, estos sistemas funcionan también cuando hay un corte de luz.

Estos sistemas tienen también mensajes grabados y que una persona puede activar a distancia, por ejemplo, en caso de fuego o de evacuación por una situación de emergencia.

Los sistemas de megafonía para situaciones de emergencia deben estar en edificios de oficinas, universidades, estadios, líneas de metro, colegios o residencias, entre otros muchos edificios públicos.



## ¿Qué has aprendido en este tema?

- La reprografía es la reproducción o copia exacta de documentos a través de distintos aparatos de impresión como fotocopidora o impresoras, entre otros.
- La actividad más importante de los equipos de reprografía es imprimir.
- Una multifunción es un aparato que une una fotocopidora y una impresora.
- En este tema hemos visto las diferentes partes que tiene una multifunción.
- En este tema hemos aprendido cómo funciona un equipo multifunción y cómo realizar su limpieza y mantenimiento.
- En este tema hemos visto los diferentes soportes y materiales que utilizan los equipos de reprografía.
- En este tema hemos aprendido cómo responder a un encargo de una fotocopia y qué pasos debemos dar para hacerlo.
- Existen diferentes formas de realizar copias. Las copias pueden tener fallos que podemos solucionar de diferentes maneras.
- Existen diferentes parámetros que podemos cambiar para realizar la copia o impresión de los documentos como el color, contraste, tamaño, entre otras.
- Tenemos que seguir unas medidas de seguridad a la hora de utilizar los equipos de reprografía.



- El sistema de megafonía se utiliza para aumentar el volumen del sonido en lugares grandes o por donde pasa mucha gente.
- Las partes principales de un sistema de megafonía son el micrófono, el amplificador, los altavoces y las conexiones entre amplificadores y altavoces.
- Los sistemas de megafonía son diferentes si los sitios son al aire libre o cerrados.

# Tema 9

---

Realización de recados oficiales dentro y fuera del centro de trabajo



# Índice del tema

¿Qué vas a aprender en este tema? _____	202
Algunas palabras que debes conocer _____	203
1. Concepto de recado _____	204
2. El registro de los recados _____	205
3. Los tipos de recados _____	206
4. La forma de atender los recados _____	207
5. Las notificaciones _____	210
6. Normas de educación vial para peatones _____	212
¿Qué has aprendido en este tema? _____	213

Los contenidos de este tema se corresponden con los contenidos necesarios para el Tema 9 indicado en el temario de esta oposición.

Los capítulos de este tema están adaptados para que sean más fáciles de estudiar.





## ¿Qué vas a aprender en este tema?

En este tema vas a aprender:

- Qué es un recado y cómo debes tomar nota de ellos.
- Qué tipos de recados hay y cómo debes atenderlos cuando te los encargan por teléfono o en persona.
- Qué son las notificaciones y cómo debes entregarlas.
- Qué normas debes tener en cuenta para ir por la calle cuando haces un recado o llevas una notificación.



## Algunas palabras que debes conocer

**Centro de trabajo:** lugar donde trabaja una persona de forma habitual.

**Imprevisto:** situación inesperada o que ocurre de repente.

**Notificación:** mensaje de una Administración Pública a una persona, una empresa o una organización.

**Peatón:** persona que anda por la calle.

**Recado:** encargo para hacer una tarea o para llevar un mensaje.

**Superior jerárquico:** jefe, persona que tiene un puesto por encima de otra persona y puede darle órdenes.

# 1. Concepto de recado

---

Un recado tiene 2 significados:

- Puede ser el encargo de una tarea que te hacen.  
Por ejemplo, un recado sería llevar unos documentos de un despacho a otro.
- Puede ser la entrega de un mensaje a otra persona que te dan por escrito o te dicen de palabra.  
Tú tienes que llevar ese mensaje a la otra persona.  
Por ejemplo, un recado sería ir a avisar a un técnico para que arreglen un ordenador o una fotocopiadora.

Las personas que pueden encargarte un recado serán los superiores jerárquicos.

Un superior jerárquico es un jefe

o una persona que tiene un puesto superior al tuyo dentro del Ayuntamiento de Madrid.

Lo habitual es que tengas un jefe encargado de indicarte las tareas que tienes que hacer.

Los recados te los pueden encargar:

- Cuando trabajan en el mismo departamento que tú.  
Por ejemplo, si trabajas en el Área de Servicios Sociales, solo las personas de esa área te pueden encargar recados.
- Cuando están relacionados con tus tareas habituales.  
No te pueden encargar tareas que no están relacionadas con tus tareas habituales.  
Recuerda que tus tareas habituales están explicadas en los temas 5, 6, 7, 8 y 10 de este temario.

## 2. El registro de los recados

Cuando te encargan un recado, tienes que hacerlo tan pronto como puedas. Es conveniente que registres el recado, es decir, que anotes los detalles más importantes:

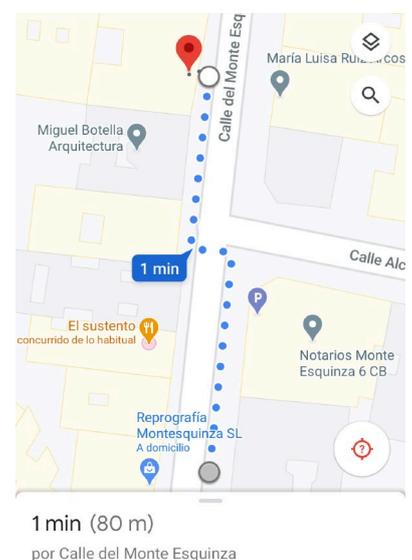
- Quién te ha pedido que hagas el recado.
- Qué día y a qué hora te pidieron el recado.
- Qué tienes que hacer.
- Cuándo tienes que hacer el recado.

Cuando te han encargado un recado y no entiendes bien tu tarea, pregunta para que tengas todo claro. Es importante que hagas un plan de cómo vas a hacer el recado. Por ejemplo, tienes que ver si el recado es dentro o fuera de tu edificio o si es más o menos urgente.

Cuando tienes que hacer un recado fuera de tu oficina, debes ver antes el camino que tienes que hacer. También mira el transporte que tienes que utilizar, cuando es necesario.

Por ejemplo, trabajas en la Oficialía Mayor, en la calle Monte Esquinza, 4. Tienes que hacer un recado a la Oficina Presupuestaria, que están en la calle Monte Esquinza, 15. Puedes mirar en internet el camino.

Cuando hay un imprevisto, es decir, una situación inesperada que te provoca un retraso o te impide hacer el recado, debes avisar enseguida a la persona que te ha pedido el recado.



## 3. Los tipos de recados

---

Según el lugar donde tengas que hacer los recados, pueden ser:

- Dentro de tu centro de trabajo u oficina:
  - Pueden ser recados relacionados con tus tareas habituales, como llevar mensajes, entregar documentos o cartas, hacer fotocopias.
  - Pueden ser recados relacionados con tareas menos habituales, como colgar un mensaje en el tablón de anuncios o mover algún material de sitio.
- Fuera de tu centro de trabajo u oficina: suelen ser entregas de documentos en otras oficinas.

Según el orden en el que tienes que hacer los recados, pueden ser:

- Urgente: son los recados que tienes que hacer con más rapidez y antes que cualquier otro recado.
- Importantes: son los recados que tienen mucho valor y tienes que hacerlos con más cuidado, porque tienes más responsabilidad.

## 4. La forma de atender los recados

---

### Tomar nota de un recado por teléfono

Cuando recibes un recado, debes estar seguro de que has entendido bien la tarea que te encargan.

Ten en cuenta estas normas para recibir un recado por teléfono:

- Trata a la persona que te llama de forma correcta y educada. Recuerda que una mala contestación o una falta de atención puede hacer más difícil el trabajo con tus superiores o tus compañeros.
- Contesta con rapidez a la llamada, no dejes que el teléfono suene muchas veces.
- Saluda, di tu nombre y pregunta a quien te llama en qué le puedes ayudar.
- Recuerda pedir las cosas por favor y dar las gracias.
- Trata siempre de usted a la persona que te llama.
- Ten siempre cerca un bolígrafo y papel para tomar nota del recado o del mensaje. Toma nota de cómo se llama la persona que te hace el encargo, qué tarea te encarga y cuándo debes hacerlo.
- Cuando te ha hecho el encargo, repíteselo para confirmar que lo has entendido y has tomado nota de forma correcta.
- Pregunta todas las dudas que tengas del recado.

Cuando no puedes hacer el recado o crees que es una tarea que no es tuya, díselo a la persona que te hace el encargo y avisa a tu jefe.

Puedes recibir también un encargo por una nota encima de tu mesa o tu sitio de trabajo.

Comprueba que tienes todos los datos del recado:

- Quién te ha pedido que hagas el recado.
- Qué día y a qué hora te pidieron el recado.
- Qué tienes que hacer.
- Cuándo tienes que hacer el recado.

Cuando no entiendes bien la tarea, habla con la persona que te ha dejado la nota.

## **Recibir el encargo de un recado en persona**

Puedes recibir encargos en persona, es decir, cara a cara, de viva voz.

La comunicación cara a cara se llama comunicación interpersonal.

En esta comunicación, debes cuidar algunas habilidades:

- Escuchar a quien te habla.
- Hacer preguntas.
- Dar las gracias.
- Pedir ayuda.
- Seguir unas instrucciones.
- Disculparse.

Estas habilidades ayudan a que la comunicación cara a cara funcione mejor. Además, cuando te encargan un recado en persona, debes tener en cuenta estas normas:

- Escucha el recado de forma atenta.
- Contesta de forma amable y correcta.
- Cuida tus gestos y tus posturas, porque los gestos también son importantes en la comunicación cara a cara.
- Muéstrate disponible para hacer el recado, es decir, no hagas gestos o digas palabras que muestren fastidio.
- Asegúrate de que entiendes bien el recado que te encargan o el mensaje que tienes que dar.
- Haz el recado o entrega el mensaje como se espera que lo hagas.

## 5. Las notificaciones

---

Una notificación es un aviso que una Administración pública, como un Ayuntamiento, envía a una persona, una empresa u otra organización. Las notificaciones suelen informar de sanciones, multas o de que la persona debe entregar documentos para hacer un trámite.

Una notificación suele tener los siguientes detalles:

- Quién envía la notificación.
- Por qué envía la notificación.
- Qué va a pasar a la persona que recibe esa notificación. Por ejemplo, puede ser que tenga que pagar una multa.
- Qué tiene que hacer la persona que recibe la notificación. Por ejemplo, la notificación puede pedir a la persona que entregue algunos documentos.
- Cómo puede evitar la persona la sanción o la multa que recibe en la notificación.

Una notificación es un tipo de comunicación muy importante. Por ejemplo, una notificación puede informar de una multa y cómo la persona puede recurrir, es decir, informar de que no está de acuerdo y que cree que le deben quitar esa multa. Cuando una notificación está mal entregada, la ley la llama notificación defectuosa. Cuando una notificación es defectuosa, la ley dice que la persona no tiene información suficiente para reclamar o recurrir. Por eso, es importante que entregues de forma correcta una notificación.

## La forma de entrega de una notificación

Tienes que entregar la notificación a la persona que tiene que recibirla y en el sitio indicado.

Cuando entregas la notificación, la persona que la recoge debe enseñarte su DNI y firmar un recibo.

El recibo demuestra que esa persona ha recibido la notificación.

El recibo tiene estos datos:

- Nombre completo de la persona que recoge la notificación.
- DNI de la persona.
- Día en el que has entregado la notificación.
- Hora exacta a la que has entregado la notificación.
- Lugar donde entregas la notificación.
- Firma de la persona que recoge la notificación.

A veces, la persona que tiene que recibir la notificación no está.

Entonces puede recogerla otra persona.

Esa persona debe firmar el recibo de que ha recogido la notificación y debe hacerse responsable de dársela a la persona que tiene que recibirla.

A veces, nadie puede o nadie quiere recoger la notificación.

Entonces, tienes que anotar un intento de notificación.

Cuando anotas un intento de notificación, debes escribir el día y hora en el que intentaste entregar la notificación.

Cuando la persona no quiere recoger la notificación, debes escribirlo también en el intento de notificación.

Cuando entregas una notificación en una empresa o una organización, tienen que poner el sello propio en el recibo.

## 6. Normas de educación vial para peatones

---

Un peatón es una persona que va andando por la calle.

Cuando haces un recado fuera de tu centro de trabajo u oficina, eres un peatón.

Debes ir con cuidado y evitar situaciones de peligro.

Por eso, debes seguir estas normas:

- Camina siempre por las aceras.
- Cruza la calle por los pasos de peatones.
- Mira a ambos lados cuando vas a cruzar.  
Mira primero a tu izquierda, luego a tu derecha, y otra vez a la izquierda.  
Si no viene ningún coche, entonces puedes cruzar.
- No cruces la calle entre coches aparcados.
- No cruces la calle con un semáforo en rojo para los peatones.  
Debes esperar a que el muñeco del semáforo se ponga verde.  
Recuerda mirar a los lados, aunque el semáforo te indique que puedes cruzar.
- Ten cuidado cuando pases delante de un garaje o un taller.  
Pueden salir coches.
- Cuando hay policías que indican el momento para cruzar, sigue sus indicaciones.



## ¿Qué has aprendido en este tema?

- El recado puede ser un encargo para hacer una tarea o llevar un mensaje.
- Los recados te los pueden encargar tus jefes y personas que están en tu departamento y que tienen que ver con tus tareas habituales.
- Cuando te encargan un recado, debes tomar nota de los datos más importantes y preguntar cualquier duda que tengas.
- Los recados pueden ser dentro de tu centro de trabajo o fuera de tu centro de trabajo.
- Los recados pueden ser urgentes o pueden ser importantes.
- Cuando te encargan un recado por teléfono, ten en cuenta las normas de comunicación por teléfono.
- Cuando te encargan un recado en persona, ten en cuenta las normas de comunicación cara a cara.
- Una notificación es un aviso que una Administración pública, como un Ayuntamiento, envía a una persona, una empresa u otra organización.
- Una notificación es un tipo de comunicación muy importante. Es importante que entregues de forma correcta una notificación.



- Tienes que entregar la notificación a la persona que tiene que recibirla y en el sitio indicado.
- Cuando entregas la notificación, la persona que la recoge debe enseñarte su DNI y firmar un recibo.
- A veces, nadie puede o nadie quiere recoger la notificación. Entonces, tienes que anotar un intento de notificación.
- Cuando haces un recado fuera de tu centro de trabajo u oficina, eres un peatón. Debes ir con cuidado y seguir las normas para peatones.

# Tema 10

—  
Información de anomalías o incidencias  
en el centro de trabajo



# Índice del tema

---

¿Qué vas a aprender en este tema? _____	217
Algunas palabras que debes conocer _____	218
1. Las tareas habituales de comprobación _____	219
2. Las anomalías en el centro de trabajo _____	221
3. Las incidencias en el centro de trabajo _____	223
¿Qué has aprendido en este tema? _____	225

Los contenidos de este tema se corresponden con los contenidos necesarios para el Tema 10 indicado en el temario de esta oposición.

Los capítulos de este tema están adaptados para que sean más fáciles de estudiar.





## ¿Qué vas a aprender en este tema?

En este tema vas a aprender:

- Cuáles son las tareas habituales de comprobación que tienes que hacer en tu centro de trabajo, como las tareas de control y las tareas de preparación de salas.
- Qué es una anomalía y qué pasos debes seguir para avisar de una anomalía.
- Qué es una incidencia y qué pasos debes seguir para avisar de una incidencia.
- Cómo debes comportarte cuando la incidencia es una discusión con un compañero.



## Algunas palabras que debes conocer

**Anomalía:** desperfecto o algo que no funciona como es habitual.

**Incidencia:** imprevisto o algo que ocurre de forma inesperada.

# 1. Las tareas habituales de comprobación

---

En tu trabajo debes tener en cuenta que debes hacer algunas tareas de forma habitual para comprobar cómo está tu centro de trabajo. Estas tareas son necesarias porque permiten descubrir fallos o problemas que pueden provocar algún tipo de riesgo o incomodidad.

Hay dos tareas habituales de comprobación en el edificio:

- Las tareas de control, que son 3:
  1. Revisa los pasillos y las salas del edificio.  
Fíjate que todo esté en orden.
  2. Aprende cómo funcionan los sistemas de seguridad, como las alarmas.  
Hay alarmas para aviso en caso de incendio o de robo.
  3. Revisa que nadie entra en lugares para los que no tiene permiso.  
Debes saber dónde puede entrar cada persona.  
Por ejemplo, los jefes pueden entrar en todos los despachos y salas.  
Pero los visitantes solo pueden entrar en algunas salas.

Cuando hay algún problema en alguna de estas tareas, tienes que avisar a los responsables de la seguridad del edificio.

- Las tareas de preparación de salas y reuniones.  
Tienes que comprobar que las salas estén preparadas para las reuniones o para recibir visitas.  
Sigue esta lista de tareas:
  - Comprueba que la calefacción funciona en invierno y que el aire acondicionado funciona en verano.
  - Comprueba que las ventanas abren y cierran bien y que la ventilación para renovar el aire es correcta.
  - Fíjate que la sala tiene todos los aparatos y dispositivos necesarios, por ejemplo, teléfono, internet, micrófonos y altavoces, pantallas o enchufes.
  - Revisa que la sala esté limpia y ordenada.
  - Comprueba que las salidas de emergencia se pueden abrir.
  - Revisa que la sala tiene material habitual de oficina, como bolígrafos, folios o carpetas.

Cuando falta algún material, algún mueble está estropeado o algún aparato no funciona, tienes que avisar al responsable de mantenimiento.

## 2. Las anomalías en el centro de trabajo

---

En el centro de trabajo puedes encontrar anomalías.

Una anomalía es un desperfecto o algo que no funciona como es habitual.

Por ejemplo, una anomalía puede ser:

- Una grieta en la pared o en el techo.
- Una gotera.
- Humedades en puertas o en ventanas.
- Un grifo que gotea.
- Una luz que no funciona.
- Una bombilla o un tubo fluorescente que está fundido.
- Un enchufe en mal estado.
- Un cristal roto.
- Una estantería floja.
- Un radiador o un aparato de aire acondicionado que no funciona.
- Una fotocopiadora que no funciona.
- Una silla estropeada en una sala de reuniones.
- Un aparato que no funciona en una sala de reuniones.

Tienes la tarea de avisar de las anomalías que encuentres.

Es importante que avises a la persona responsable de arreglar estas anomalías.

Cuando informes de una anomalía, debes seguir estos pasos:

- **Paso 1.** Anota el tipo de anomalía, el día y el lugar de la anomalía.
- **Paso 2.** Piensa si la anomalía es importante o urgente.  
Una anomalía importante es una anomalía que es grave.  
Una anomalía urgente es una anomalía que hay que resolver enseguida.  
Cuando la anomalía puede suponer un peligro para los trabajadores, debes avisar enseguida.  
Por ejemplo, un cristal roto.
- **Paso 3.** Cuando avises de una anomalía, recuerda las normas de comunicación cara a cara y por teléfono que vimos en el tema 9.

## 3. Las incidencias en el centro de trabajo

---

Una incidencia es un imprevisto o algo que ocurre de forma inesperada. Una incidencia puede ocurrir mientras hacemos una tarea o cuando nos relacionamos con otra persona.

Una incidencia mientras hacemos una tarea puede ser un problema con la fotocopidora.

Por ejemplo, tienes que hacer unas fotocopias con mucha prisa y se acaba el papel o la tinta.

Puede ocurrir:

- Que sepas resolver el problema.  
Entonces explicas después la incidencia.
- Que no sepas resolver el problema.  
Entonces tienes que avisar de forma rápida a tu jefe.  
Tu jefe decidirá qué hay que hacer.

Cuando el problema es importante, también debes anotarlo.

Cuando informes de una incidencia, sigue estos pasos:

- **Paso 1.** Anota el día, el lugar y qué ha ocurrido.  
Cuando la incidencia está relacionada con personas, anota sus nombres.
- **Paso 2.** Cuando avises de una incidencia, recuerda las normas de comunicación cara a cara y por teléfono que vimos en el tema 9.

Una incidencia también puede ser un problema con una persona.  
Por ejemplo, puede ocurrir:

- Que tengas una discusión con un compañero.
- Que un visitante se enfade.

Estas incidencias son conflictos entre personas.  
Los conflictos son normales entre las personas.  
Pero debes aprender a reaccionar de forma adecuada.  
Cuando tengas un conflicto, sigue estas normas:

- Mantén la calma.
- Muestra que tienes buena intención y sé sincero.
- Cuando el error es tuyo, pide perdón.
- Escucha con atención lo que te dicen.
- Responde a lo que te dicen con educación.
- Mira a la cara cuando escuchas y cuando hablas.
- Usa palabras fáciles.
- Sé amable y ten respeto por la otra persona.
- No pongas malas caras, ni te enfades ni suspires.

Cuando aprendemos a reaccionar de forma correcta a los conflictos,  
nuestras relaciones con el resto de las personas son mejores  
y nos sentiremos más tranquilos en el trabajo.



## ¿Qué has aprendido en este tema?

- Las tareas de comprobación permiten descubrir fallos problemas que pueden provocar algún tipo de riesgo o incomodidad.
- Las tareas de control son la revisión de pasillos y salas, los sistemas de seguridad y la vigilancia de quiénes entran en las salas.
- Las tareas de preparación de salas y reuniones son todas las tareas necesarias para que las personas puedan utilizar las salas, como comprobar que todo lo que hay dentro funciona.
- Una anomalía es un desperfecto o algo que no funciona como es habitual. Tienes la tarea de avisar de las anomalías que encuentres.
- Cuando avises de la anomalía, anota el tipo de anomalía, indica si es importante o urgente y ten en cuenta las normas de comunicación con otras personas.
- Una incidencia es un imprevisto o algo que ocurre de forma inesperada.
- Una incidencia puede ocurrir mientras hacemos una tarea. Cuando informes de una incidencia, anota qué ha ocurrido y recuerda las normas de comunicación con otras personas.
- Una incidencia también puede ser un problema con una persona. Debes aprender a reaccionar de forma adecuada y seguir unas normas para resolver la discusión.

