

Contenido del Temario

El temario se divide en 2 Bloques:

- Parte General.
- Parte Específica.

La Parte General incluye los siguientes temas:

- **Tema 1.**

La Constitución Española de 1978:

Principios fundamentales, derechos y deberes fundamentales de los Españoles. La administración.

Funcionamiento de la administración según la Constitución Española.

Niveles de la Administración Pública.

- **Tema 2.**

El Estatuto de Autonomía de Galicia:

El Parlamento, la Xunta y su Presidente.

Organización de la administración de la Comunidad Autónoma de Galicia.

- **Tema 3.**

La Ley 2/2015, del empleo público de Galicia:

Empleados públicos

(Tipos, Derechos y Obligaciones).

El ingreso en la Administración Pública.

- **Tema 4.**

La igualdad en la Administración Pública.

La transparencia en la Administración.

La prevención de riesgos laborales.

La Parte Específica incluye los siguientes temas:

- **Tema 1.**

El control de acceso, identificación,
información, atención y
recepción de personal visitante.

- **Tema 2.**

Recepción, distribución y
entrega de paquetería y documentación.

- **Tema 3.**

Manejo de maquinarias reproductoras y
otras análogas.



- **Tema 4.**

Franqueo, depósito,
entrega, recogida y
distribución de correspondencia.

- **Tema 5.**

Realización de recados oficiales
fuera y dentro del
centro de trabajo.

- **Tema 6.**

Información de anomalías o
incidencias en el centro de trabajo.

TEMA 1

**LA CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA DE 1978:
PRINCIPIOS FUNDAMENTALES,
DERECHOS Y DEBERES FUNDAMENTALES
DE LOS ESPAÑOLES. LA
ADMINISTRACIÓN. FUNCIONAMIENTO DE
LA ADMINISTRACIÓN SEGÚN LA
CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA. NIVELES DE
LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.**

Índice de contenidos

1. La Constitución española de 1978: principios fundamentales, derechos y deberes fundamentales de los españoles.	3
2. La administración. Funcionamiento de la administración según la Constitución Española. Niveles de la administración pública.....	15
3. Resumen de lo más importante.	28

1. La Constitución española de 1978: principios fundamentales, derechos y deberes fundamentales de los españoles.

Principios fundamentales de la Constitución española de 1.978.

La Constitución es una Ley.

Es la Ley más importante de España.

Todas las leyes de España

tienen que respetar lo que dice la Constitución.

Los españoles aprobaron la Constitución en referéndum
el 6 de diciembre de 1978.

Las Cortes Generales aprobaron la Constitución
el 31 de octubre de 1978.

La Constitución dice que:

España es un país

que respeta los derechos de las personas.

En España la soberanía está en el pueblo español.

La soberanía del pueblo quiere decir
que la ciudadanía tiene el poder.

La ciudadanía da este poder a sus gobernantes
en las elecciones.

España es una monarquía parlamentaria.

En una monarquía el Rey es el jefe del Estado.

El Rey es el máximo representante del Estado.

Es parlamentaria porque hay un Parlamento.

El Parlamento de España se llama Cortes Generales.

Las Cortes Generales tienen 2 cámaras:

-Congreso de los Diputados.

-Senado.

En las Cortes Generales se reúnen

nuestros representantes políticos

para debatir, votar, aprobar o cambiar leyes.

Las Cortes Generales representan al pueblo español.

Derechos fundamentales de la Constitución Española de 1978.

Los principales derechos y deberes que recoge la Constitución son los siguientes:

-Artículo 14: La igualdad de la ley para todos

Las leyes son iguales para todos los españoles.

Las leyes no pueden aislar o tratar peor a un grupo de personas por ningún motivo.

Por ejemplo,

su nacimiento, si es hombre o mujer,

la religión que sigue o se tiene una discapacidad.

-Artículo 15: El derecho a la vida

Los españoles tienen derecho a la vida

y a no sufrir violencia de ningún tipo.

Está prohibida la tortura, la humillación y la pena de muerte.

-Artículo 16: Libertad de ideas

Los españoles pueden tener ideas políticas y la religión que deseen.

Nadie puede obligar a otra persona a decir cuáles son sus ideas o su religión.

Las instituciones colaborarán con todas las religiones de España.

-Artículo 17. La libertad de las personas

Los españoles son libres y tienen derecho a sentirse seguros.

La Policía solo puede detener a una persona por un motivo escrito en una ley, por ejemplo, robar.

Cuando una persona es detenida,

la Policía debe explicarle el motivo de manera comprensible.

La persona tiene derecho a guardar silencio y a tener la ayuda de un abogado para defenderse.

Una persona puede estar detenida hasta 3 días para aclarar un posible delito.

Después de los 3 días, la Policía debe dejar libre a la persona o llevarla ante el juez.

-Artigo 18: El derecho al honor y a la vida privada

Los españoles tienen derecho al honor, es decir,
a que los demás respeten su buen nombre
y no lo insulten.

También tienen derecho
a que los demás respeten su vida privada.

Nadie puede entrar en la casa de una persona
sin su permiso.

La Policía solo puede entrar en la casa de una persona
se tiene el orden de un juez
o se está cometiendo un delito, por ejemplo,
cuando estás maltratando a otra persona.

Tampoco nadie puede abrir tus cartas,
leer tu correo electrónico
o escuchar tus llamadas telefónicas sin permiso.

-Artículo 19: El derecho de elegir el lugar donde vivir

Los españoles tienen el derecho de elegir el lugar
donde quieren vivir
y trasladarse por el país sin que nadie le impida hacerlo.

También tienen derecho a viajar y volver a España.

-Artículo 20: El derecho de expresar ideas y opiniones

Los españoles tienen derecho a expresar
a sus ideas y opiniones en libertad.

También tienen derecho a hablar
de sus conocimientos e ideas
en libertad
en los colegios, institutos y universidad.

Los españoles tienen derecho
a recibir información verdadera
por cualquier medio de comunicación,
como periódicos, radio o televisión.

-Artículo 21. La libertad de reunirse.

Las personas tienen derecho a reunirse sin armas
y sin provocar violencia.

También tienen derecho a manifestarse por la calle.

Los manifestantes deben avisar a las instituciones
para hacer una manifestación en la calle o en un lugar público.

-Artículo 22. La libertad de asociarse.

Las personas pueden crear instituciones
y pertenecer a asociaciones.

Están prohibidas las asociaciones
que tengan intenciones contrarias a la ley.

Por ejemplo están prohibidas las asociaciones

Que tienen intención de atacar a otras personas.

También están prohibidas las asociaciones

que formen grupos armados

y las asociaciones secretas

-Artículo 23. El derecho a participar en la vida política

Los españoles pueden participar en la política de 2 formas:

- Pueden votar a sus representantes en las elecciones

- Pueden presentar su candidatura a un puesto como alcalde o alcaldesa de una ciudad o diputado o diputada en el Congreso.

Las leyes darán los detalles para que los españoles participen en política.

Todos los españoles pueden participar en los exámenes para ser trabajadores de las Administraciones Públicas.

-Artículo 24. El derecho a ir a juicio

Los españoles tienen derecho a ir a juicio

cuando piensan que alguien violó sus derechos.

En caso de que una persona esté acusada por un motivo,

tiene derecho a ser juzgado por un juez,

a tener un abogado

y a recibir información sobre el motivo de la acusación.

También tienen derecho a tener un juicio con garantías,

por ejemplo, presentar pruebas para defenderse,

tener un juicio público o no declararse culpable.

Todas las personas son inocentes de una acusación

hasta que un juez declara que la acusación es cierta

y son culpables.

-Artículo 25. Los derechos de las personas juzgadas

Solo los jueces pueden condenar a una persona.

Las personas solo pueden ser condenadas

por delitos que existen en las leyes en cada momento.

Por ejemplo, hoy nadie puede condenarte

por leer libros que hace muchos años estaban prohibidos.

Las personas encarceladas tienen los derechos de la Constitución.

Una persona encarcelada puede trabajar en la cárcel
y cobrar por su trabajo.

El objetivo de las cárceles es que las personas
puedan rehacer su vida
y no cometan otro delito.

-Artículo 26. Los tribunales de honra

Los tribunales de honra están prohibidos.

Los tribunales de honra decidían si una persona
podía trabajar en su profesión.

-Artículo 27. El derecho a la educación

Los españoles tienen derecho a la educación
en colegios, institutos y universidades.

La intención de la educación es
que las personas desarrollen su personalidad
y respeten los derechos y las libertades de los demás.

La educación básica es obligatoria y gratis para todos.

Los españoles pueden crear colegios, institutos y universidades

y tienen libertad para enseñar conocimientos e ideas dentro de la ley.

-Artículo 28. El derecho a pertenecer a sindicatos

Los trabajadores pueden crear sindicatos y formar parte del sindicato que prefieran.

Nadie puede obligar a un trabajador a formar parte de un sindicato.

Los trabajadores pueden ir a la huelga para defender sus intereses frente a los empresarios.

-Artículo 29. El derecho de petición

Los españoles tienen derecho a presentar una queja o una propuesta a las instituciones para pedir que actúen o den una solución a un problema.

Deberes fundamentales que recoge la Constitución Española de 1978

Los deberes son obligaciones

que las personas debemos cumplir.

Algunos deberes fundamentales también son derechos.

-La defensa de España.

Los españoles y las españolas tienen el derecho y el deber de defender a España.

Por ejemplo, de un ataque de otro país.

-El pago de impuestos.

Las personas debemos pagar impuestos según nuestros ingresos.

Las personas que ganan más dinero, pagan más impuestos.

Las instituciones gastan el dinero de los impuestos en los servicios públicos para beneficiar a toda la ciudadanía.

Por ejemplo,

en educación, en sanidad o en seguridad.

-El derecho a trabajar.

Los españoles tienen el derecho y el deber de trabajar.

También tienen derecho a:

-Elegir de manera libre nuestra profesión u oficio.

Por ejemplo, camareros, profesoras, panaderas o agricultores.

-Recibir un salario adecuado para vivir.

-La igualdad entre mujeres y hombres en el trabajo.

Por ejemplo,

una mujer debe ganar

el mismo salario que un hombre

por un mismo trabajo.

2. La administración. Funcionamiento de la administración según la Constitución Española. Niveles de la administración pública.

Funcionamiento de la administración según la Constitución española.

La Administración Pública es el conjunto de organismos e instituciones de un país.

Tiene 2 funciones:

- Aplicar las leyes o hacer que otros apliquen las leyes.
- Dirigir los servicios para cuidar del bienestar y de los intereses de toda las personas.

Son los llamados servicios públicos.

Por ejemplo, cuando nos ponemos enfermos vamos al hospital para que nos curen.

El hospital es un servicio de la administración sanitaria.

La Constitución Española dice que-

la Administración debe hacer las cosas de forma objetiva y solo pensando en lo que es bueno para todos los ciudadanos.

A Constitución también dice:

que la Administración debe cumplir los siguientes principios:

- Eficacia.
- Jerarquía.
- Descentralización.
- Desconcentración.
- Coordinación.
- Legalidad.

Vamos a conocer con más detalle cada principio:

- **Eficacia**

Que significa que la Administración debe ser eficaz?

Significa que las Administraciones Públicas tienen que actuar de manera correcta y rápida.

Por ejemplo, la petición de una ayuda debe resolverse con el menor número de papeles posible y en el menor tiempo posible.

- **Jerarquía**

Que significa que la Administración es jerárquica?

Significa que los diferentes órganos y personas de la Administración se organizan repartiendo las responsabilidades

y la toma de decisiones.

La jerarquía supone que unos órganos o personas pueden decidir más cosas que otros.

Cada órgano o persona de la administración

hace el que debe de acuerdo

a las responsabilidades que tiene y a las instrucciones que recibe.

Por ejemplo,

en un colegio existe esta jerarquía:

- 1 dirección,
- después 1 jefatura de estudios
- y luego el resto de profesorado y de personal de servicios.

- **Descentralización y desconcentración**

Que significa que la Administración debe funcionar de manera descentralizada y desconcentrada?

Estos 2 principios significan que la Administración puede repartir los asuntos de los que se ocupa.

De esta manera, las peticiones que hacemos las personas y las instituciones se resuelven antes y mejor.

Vamos a ver cada uno de estos principios:

Descentralización.

Las administraciones se reparten el poder de decisión.

Así, la administración que está más cerca de las personas toma las decisiones que le afectan.

Por ejemplo,

la Xunta de Galicia descentraliza

la gestión del suministro de agua a las viviendas en el Ayuntamiento de Ferrol.

Desconcentración.

Una administración o órgano
reparte sus funciones
con otra administración o órgano inferior
organizado con jerarquía.

Por ejemplo,

un Ministerio del gobierno central de Madrid desconcentra
la función de mantener el orden público
en su Delegado del Gobierno en Galicia.

- **Coordinación.**

Que significa que la Administración debe funcionar de manera
coordinada?

Significa que los diferentes órganos y personas de la Administración
deben ponerse de acuerdo.

De esta forma hacen las cosas de manera organizada y conjunta,
como si fueran una sola Administración.

Así, se evitan repeticiones y fallos.

Por ejemplo,

diferentes administraciones
tienen competencias en educación.

El Estado decide sobre las titulaciones

y la Xunta de Galicia gestiona los centros educativos.

El Estado y la Xunta tienen que coordinarse.

- **Legalidad**

Que significa que la Administración funciona siguiendo el principio de legalidad?

Significa que la Administración funciona de acuerdo a las leyes.

La Administración cuando toma decisiones, debe hacerlo de acuerdo a la Constitución y a todas las leyes que desarrollan la Constitución.

Por ejemplo,

Solicitas el permiso de conducir. Si cumples con los requisitos,

la Dirección General de Tráfico tiene que darte el permiso.

No importa el que la Dirección General de Tráfico piense de ti.

La Dirección General de Tráfico es la administración de tráfico.

Niveles de la Administración pública.

En España existen muchas Administraciones.

Cada Administración actúa en un territorio.

Las Administraciones de España se pueden estudiar de muchas maneras.

Una forma de estudiar las Administraciones es clasificarlas según el territorio de España sobre el que actúa.

Primero tenemos que ver los territorios de España y cómo se clasifican.

Distinguimos 3 niveles de territorio:

- España.
- Las comunidades autónomas y las ciudades autónomas:

Por ejemplo, Extremadura, Andalucía, Galicia o Ceuta.

- Los municipios, provincias e islas.

Por ejemplo,

los municipios de Vigo, Ourense o Mondoñedo,

las provincias de Pontevedra u Ourense,

las islas de Tenerife o Mallorca.

Ahora vamos a clasificar las Administraciones de España según el territorio sobre el que actúan.

Existen 3 niveles:

-Administración central:

actúa en el territorio de España.

-Administración autonómica:

actúa en el territorio de una comunidad autónoma o de una ciudad autónoma.

-Administración local:

actúa en el territorio de un municipio, de una provincia o de una isla.

Vamos a conocer estos 3 niveles con más detalle:

•La Administración central.

En el nivel central está la Administración General del Estado.

Esta administración actúa sobre toda España.

A Administración General del Estado se llama así porque:

-Gobierno de España dirige y organiza esta Administración.

-Lo que decide el Gobierno de España

debe cumplirse en todo el territorio español.

Por ejemplo, el Gobierno de España decide sobre la Policía Nacional.

Los policías tienen que cumplir con el que manda el gobierno.

Da igual que los policías estén en Galicia o en Andalucía.

•La Administración autonómica.

Actúa en el territorio de una comunidad autónoma o de una ciudad autónoma.

La Administración autonómica se llama así porque:

-Gobierno de la comunidad autónoma o ciudad autónoma dirige y organiza esta Administración.

-Lo que decide el gobierno de la comunidad autónoma o ciudad autónoma debe cumplirse solo en el territorio de esa comunidad autónoma o ciudad autónoma.

Por ejemplo,

El Gobierno de Galicia dirige la Administración autonómica de Galicia.

Lo que ordena el Gobierno de Galicia

solo debe cumplirse en la Comunidad Autónoma de Galicia,

pero no en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

En España existen 17 comunidades autónomas y 2 ciudades autónomas.

Cada comunidad o ciudad autónoma tiene un Estatuto de Autonomía.

La Constitución española dice que los Estatutos de Autonomía son la norma institucional básica de cada comunidad autónoma o ciudad autónoma.

El Estatuto de Autonomía establece:

-El nombre de la Comunidad.

Por ejemplo, Estatuto de Autonomía de Galicia o Estatuto de Autonomía de Andalucía.

-La delimitación de su territorio.

Por ejemplo, el de las provincias gallegas.

-Las competencias asumidas por la Comunidad.

Las competencias son los asuntos o temas sobre los que puede decidir.

Por ejemplo, educación, sanidad, vivienda, pesca o mar.

-Cómo se llama, como se organiza y donde tienen la sede las instituciones propias de la comunidad o ciudad autónoma.
Por ejemplo, el Parlamento de Galicia.

•La Administración local

La Administración local actúa en el territorio de:

- Un municipio.
- Una provincia.
- Una isla.

Las administraciones locales son:

- El ayuntamiento, que actúa en el municipio.
- La diputación provincial, que actúa en la provincia.
- Los consejos insulares y cabildos insulares, que actúan en las islas de Canarias y Baleares.

El ayuntamiento

El ayuntamiento es la administración de un municipio.

El gobierno del ayuntamiento dirige el municipio.

Está compuesto por el alcalde y los concejales.

Lo que decide el gobierno del ayuntamiento debe cumplirse en el municipio.

Por ejemplo,

el Ayuntamiento de Ferrol dirige y gobierna en el municipio de Ferrol pero no en el municipio de Narón, aunque esté al lado.

La diputación provincial

La diputación provincial es la administración de una provincia.

La provincia es un conjunto de municipios.

La diputación está formada por el presidente y los diputados provinciales.

Hay comunidades autónomas formadas por una sola provincia.

Estas provincias no tienen diputación provincial.

Hay comunidades autónomas formadas por 2 o más provincias. En este caso, cada provincia tiene una diputación.

Los Consejos Insulares y Cabildos Insulares

Las provincias de las Comunidades Autónomas de Canarias e Islas Baleares, están formadas por islas.

En estas provincias no hay diputación provincial.

En lugar de diputación, cada isla tiene una administración:

- Las islas de Canarias tienen Cabildos Insulares
- Las islas de Baleares tienen Consejos Insulares.

3. Resumen de lo más importante.

Sobre la Constitución Española de 1978

aprendemos:

- Los principios y valores fundamentales de España.
- Los derechos fundamentales de las personas en España.
- Los deberes fundamentales de las personas en España.

Sobre la Administración Pública aprendemos:

el La administración española funciona siguiendo los principios

de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración, coordinación y legalidad.

Clasificamos las administraciones de España en 3 niveles según el territorio:

- Administración central

que es a Administración General del Estado.

- Administración autonómica

que es la Administración autonómica.

- Administración local

que son las Diputaciones provinciales,

ayuntamientos

y consejos y cabildos insulares.

TEMA 2

EL ESTATUTO DE AUTONOMÍA DE GALICIA: EL PARLAMENTO, LA XUNTA Y SU PRESIDENTE. ORGANIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE GALICIA.

Índice de contenidos

1. El Estatuto de autonomía de Galicia: el Parlamento, la Xunta y su Presidente.	3
2. Organización de la administración de la Comunidad Autónoma de Galicia.	11
3. Resumen de lo más importante.	19

1. El Estatuto de autonomía de Galicia: el Parlamento, la Xunta y su Presidente.

El Estatuto de Autonomía de Galicia
es la norma institucional básica
de la Comunidad Autónoma de Galicia.

El Estatuto de Autonomía de Galicia es una ley orgánica.

Una ley orgánica es un tipo de ley.

El Estatuto es la Ley orgánica 1/1981, de 6 de abril.

El Estatuto se aprobó en 1981.

Los poderes de la Comunidad Autónoma de Galicia
proceden de la Constitución española,
del Estatuto de Autonomía y del pueblo gallego.

El Estatuto de Autonomía de Galicia regula:

- El territorio.
- La condición política de gallego.
- La lengua.
- La bandera.
- El himno.
- El escudo.

Vamos a conocer cada uno:

El territorio.

El territorio de Galicia

está formado por las provincias de:

- A Coruña.
- Lugo.
- Ourense.
- Pontevedra



La condición política de gallego.

Tienen la condición política de gallego:

- Los ciudadanos españoles que tienen vecindad administrativo en los municipios de Galicia.
- Los ciudadanos españoles que viven en el extranjero

y que tuvieron la última vecindad administrativa en Galicia.

Estas personas deben acreditar esta condición en el correspondiente Consulado de España del país en el que viven.

El Consulado es un órgano que representa a España en otros países.

- Los descendientes de españoles que viven en extranjero y que tuvieron la última vecindad administrativa en Galicia.

La lengua.

La lengua propia de Galicia es el gallego.

El gallego y el castellano son los idiomas oficiales de Galicia.

Todas las personas tienen el derecho de conocerlos y el derecho de usarlos.

Nadie puede ser discriminado por la lengua que hable.

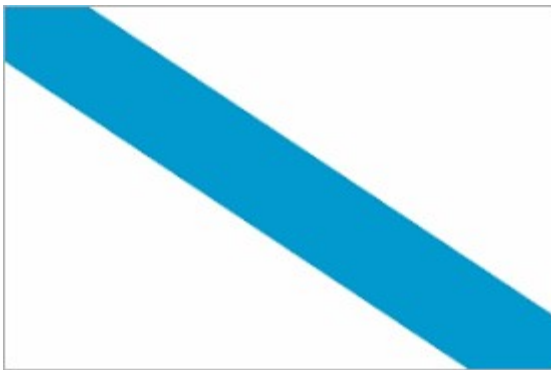
Bandera, himno y escudo.

La bandera de Galicia es blanca.

Tiene una banda diagonal de color azul.

La banda va desde la esquina superior izquierda
hasta la esquina inferior derecha.

Galicia también tiene un himno propio y un escudo propio.



Esta é una imágen de la
bandera de Galicia



Esta es una imágen del
escudo de Galicia

Los poderes de Galicia

Los poderes aparecen en el Título Primero del Estatuto de Autonomía de Galicia.

La comunidad autónoma de Galicia ejerce sus poderes a través de:

- El Parlamento de Galicia.
- La Xunta de Galicia.
- La Presidencia de la Xunta de Galicia.

El Parlamento de Galicia

El Parlamento de Galicia representa a la ciudadanía de Galicia. Es decir, representa a todos los gallegos y a todas las gallegas.

La sede del Parlamento está en el Pazo do Hórreo en Santiago de Compostela desde el año 1989.

La función principal del Parlamento es aprobar las leyes de Galicia.

Esta es una imagen de la sede del Parlamento de Galicia:



El Parlamento está formado por diputados.

El número mínimo de diputados es de 60.

El número máximo de diputados es de 80.

Ahora el número es de 75 diputados.

La ciudadanía de Galicia elige los Diputados.

La ciudadanía elige los diputados por un período de 4 años.

Este período de 4 años se llama legislatura.

Los diputados se reparten por circunscripciones electorales.

La provincia es la circunscripción electoral.

Es decir, en cada provincia de Galicia

se elige un número de diputados.

Cada diputado representa a la provincia en la que es elegido.

El Parlamento está formado por:

- 1 presidente.
- 1 mesa.
- 1 diputación permanente.

El Parlamento tiene un presupuesto propio.

El presupuesto consiste en la cantidad de dinero de que dispone el Parlamento para funcionar.

La Xunta de Galicia

La Xunta de Galicia es el órgano colegiado de gobierno de Galicia.

La Ley 1/1983, de 22 de febrero, regula la Xunta y a su Presidente.

La Xunta de Galicia se reúne en Consejo de Gobierno.

El presidente del Consejo de Gobierno es el presidente de la Xunta de Galicia.

La Xunta está compuesta por varios miembros,

tanto hombres como mujeres:

- El presidente,
- 1 o varios vicepresidentes,
- Los conselleiros.

La función principal de la Xunta de Galicia es:

- Dirigir la política general,
- Dirigir la Administración, de la Comunidad Autónoma de Galicia.



La Presidencia de la Xunta de Galicia

El presidente es la persona que dirige y coordina la actividad de la Xunta de Galicia.

El presidente de la Xunta de Galicia representa a Galicia.

El Parlamento de Galicia elige el presidente de la Xunta de Galicia.

El Presidente tiene que ser un diputado del Parlamento.

El Rey nombra al presidente de la Xunta de Galicia.

El presidente nombra y cesa a los conselleiros.

2. Organización de la administración de la Comunidad Autónoma de Galicia.

La organización de la Administración

de la Comunidad Autónoma de Galicia la regula una ley.

Es la Ley 16/2010, de 17 de diciembre, de organización y funcionamiento de la Administración General

y del Sector Público Autonómico de Galicia.

Por que se organiza así?

La Administración de la Comunidad Autónoma de Galicia está dividida en muchos órganos.

Por ejemplo,

la Consellería del Mar o a Consellería de Medio Rural.

La Administración tiene muchos órganos diferentes

porque la ciudadanía tiene muchas necesidades diferentes.

Por ejemplo,

necesitamos escuelas para nuestros hijos

u hospitales para nuestros familiares.

Cada órgano de la Administración

dirige y administra una materia.

Por ejemplo,

la Consellería de Educación, Ciencia, Universidades y Formación

Profesional administra la educación de Galicia.

La Consellería de Sanidad

facilita ir al médico cuando enfermamos.

La Administración de Galicia se llama

Administración General de la Comunidad Autónoma de Galicia.

Los órganos de la Administración General

de la Comunidad Autónoma de Galicia

se dividen en 2 niveles de organización:

- La Administración central: formada por los órganos centrales.

- La Administración territorial: formada por los órganos territoriales.

•La Administración central

La Administración central está formada por los órganos centrales.

Tiene su sede en Santiago de Compostela.

Santiago de Compostela es la capital de Galicia.

Los órganos centrales ejercen sus competencias en todo el territorio de la Comunidad Autónoma de Galicia.

Hay 2 tipos de órganos centrales:

- los órganos superiores
- los órganos de dirección.
-
- Órganos superiores.

Son los más importantes y son:

- La Presidencia de la Xunta de Galicia,
- Las vicepresidencias,
- Las consellerías,
- Las secretarías generales.

Cada consellería gestiona una actividad de manera diferente.

El presidente de la Xunta decide

el número de consellerías, su nombre y las funciones de cada una.

Cada conselleiro dirige una consellería.

Tenemos las siguientes consellerías

- Consellería de Presidencia, Justicia y Deportes.

- Consellería de Medio Ambiente y Cambio Climático.

- Consellería de Educación, Ciencia, Universidades y Formación Profesional.

- Consellería de Política Social e Igualdad.

- Consellería de Economía e Industria.

- Consellería de Hacienda y Administración Pública.

- Consellería de Vivenda y Planificación de Infraestructuras.

- Consellería de Sanidad.

- Consellería de Cultura, Lengua y Juventud.

- Consellería de Empleo, Comercio y Emigración.

- Consellería de Medio Rural.

- Consellería del Mar



Las secretarías generales dirigen y coordinan las direcciones generales.

Hay muchas secretarías generales.

Por ejemplo, la Secretaría General para el Deporte.

- Órganos de dirección

Hacen cumplir el que mandan los órganos superiores.

Los órganos de dirección pueden ser:

→ Direcciones generales.

→ Subsecretarías.

→ Subdirecciones generales.

•La Administración territorial

La Administración territorial está formada por los órganos territoriales.

Los órganos territoriales ejercen sus competencias en un territorio inferior a la Comunidad Autónoma de Galicia.

Los órganos territoriales son las delegaciones territoriales y las secretarías territoriales.

- Las Delegaciones territoriales representan a la Xunta de Galicia en el territorio que le corresponde.

Hay 6 delegaciones territoriales en toda Galicia:

- Delegación Territorial de A Coruña
- Delegación Territorial de Lugo
- Delegación Territorial de Ourense
- Delegación Territorial de Pontevedra
- Delegación Territorial de Vigo

→ Delegación Territorial de Ferrol

- Secretarías territoriales

Hay 1 Secretaría territorial

en cada delegación territorial.

Las secretarías territoriales dan apoyo y asesoramiento

a las delegaciones territoriales.

3. Resumen de lo más importante.

En este tema aprendemos

-el Estatuto de Autonomía de Galicia

-los poderes de Galicia

-la Administración General de la Comunidad de Galicia.

- Sobre el Estatuto de Autonomía aprendemos que:

se aprueba en el año 1981

y explica el territorio, la condición política de gallego,

la lengua, la bandera, el himno

y el escudo de Galicia

- Sobre los poderes de Galicia aprendemos que:

- El Parlamento de Galicia hace las leyes.

- La Xunta de Galicia dirige la política y la administración de Galicia.

- El presidente de la Xunta dirige la Xunta de Galicia.

- Sobre la Administración General de la Comunidad de Galicia

aprendemos que es la administración propia de Galicia.

y que tiene muchos órganos.

Sus órganos se organizan en 2 niveles:

- Administración Central, formada por los órganos centrales superiores y de dirección.
- Administración territorial, formada por los órganos territoriales.

TEMA 3

LA LEY 2/2015, DEL EMPLEO PÚBLICO DE GALICIA: EMPLEADOS PÚBLICOS (TIPOS, DERECHOS Y DEBERES). EL INGRESO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

Índice de contenidos

1. La Ley 2/2015, del empleo público de Galicia: empleados públicos (tipos, derechos y deberes).	3
2. El Ingreso en la Administración pública.....	18
3. Resumen de lo mas importante.	27

1. La Ley 2/2015, del empleo público de Galicia: empleados públicos (tipos, derechos y deberes).

Los empleados públicos son las personas que trabajan para la Administración

y que reciben un salario.

La Ley 2/2015, del empleo público de Galicia regula las normas de las personas que trabajan para la Xunta de Galicia.

Los empleados públicos no son políticos.

Los políticos son personas elegidas por votación.

Los políticos toman decisiones que nos afectan a todos.

Los empleados públicos tramitan y organizan los servicios públicos.

En este apartado vamos a explicar:

- Los tipos de empleados de la Administración.
- Los derechos de los empleados públicos.
- Las obligaciones de los empleados públicos.

Hay 4 tipos de empleados públicos y se llaman:

- Personal funcionario de carrera.
- Personal funcionario interino.
- Personal laboral.
- Personal eventual.

Vamos a ver cada uno de ellos.

•Personal funcionario de carrera.

Son el conjunto de trabajadores

que tiene un puesto de trabajo de carácter permanente

en la Administración Pública.

Tramita y organiza los servicios públicos.

Se nombra después de superar

un proceso selectivo.

Sus condiciones de trabajo

están reguladas por el Derecho Administrativo.

•Personal funcionario interino.

Hace las mismas tareas

que el personal funcionario de carrera.

Es nombrado de manera temporal.

por razones justificadas de necesidad y urgencia.

La Administración puede nombrar personal funcionario interino en las siguientes situaciones:

- Cuando hay puestos vacantes
y no hay funcionario de carrera para ocuparlos.
- Para sustituir a un funcionario de carrera.
- Para realizar trabajos temporales que duran menos de 3 años.
- Cuando hay mucho trabajo
y no hay personal suficiente para hacerlo.

La Administración tiene que elegir las personas para ser personal funcionario interino de manera rápida, porque se necesitan ya.

Pero la Administración también tiene que respetar los principios de igualdad, mérito y capacidad, publicidad y libre concurrencia.

Estos principios significan:

- Igualdad.

Todas las personas deben tener las mismas oportunidades para ser elegidas.

- Mérito y capacidad.

La Administración debe elegir las personas con más experiencia y más capacidad para el puesto.

Por ejemplo,

tiene más posibilidades la persona

que trabajó 2 meses en la Administración que otra que nunca trabajó.

➤ Publicidad.

Las convocatorias para elegir personal funcionario interino son públicas.

Así todos pueden conocerlas.

Por ejemplo,

las convocatorias para listas de contratación temporal se publican en lo Diario Oficial de Galicia.

➤ Libre concurrencia.

Todas las personas pueden presentarse para ocupar plazas de personal funcionario interino.

Pero para poder presentarse tienen que cumplir unos requisitos.

Por ejemplo,

para ser un administrativo de la Xunta, tienes que tener un grado medio de formación profesional.

Todas las personas que tengan esta titulación pueden presentarse.

•Personal laboral

Son las personas que trabajan para la Administración mediante un contrato de trabajo que se hace por escrito.

Pueden tener distintos tipos de contrato,
como un contrato fijo, un contrato temporal
o un contrato por tiempo indefinido.

➤ Contrato fijo

La Administración contrata a una persona
con carácter permanente.

➤ Contrato temporal

La Administración contrata a una persona
durante un tiempo concreto
y tiene una fecha de finalización.

➤ Contrato por tiempo indefinido

La Administración contrata a una persona
sin saber la fecha de finalización del contrato.

Las condiciones de trabajo del personal laboral
están reguladas por el Derecho del Trabajo.

Los puestos que ocupa el personal laboral son:

-Los que son propios de oficios.

Por ejemplo, vigilante o recepcionista.

-Los que necesitan conocimientos técnicos especializados.

Por ejemplo, fisioterapeuta o animador sociocultural.

-Los puestos relacionados con el mantenimiento

y con la conservación de edificios, equipos e instalaciones.

Por ejemplo, encargado de mantenimiento o jefa de taller.

-Los puestos relacionados con las artes gráficas y la expresión artística.

Por ejemplo, restaurador.

El personal laboral tiene prohibido ocupar puestos de trabajo que están reservados a personal funcionario de carrera.

•Personal eventual

Son personas de confianza que nombran los políticos para aconsejarles.

El nombramiento es temporal.

Son nombrados por los miembros del Consello de la Xunta.

Deja su puesto

cuando el político que lo nombró deja su cargo

o cuando no es necesario.

Las condiciones de trabajo

son las mismas que las del personal funcionario de carrera.

Por tanto, sus condiciones están reguladas por el Derecho Administrativo

Ahora vamos a conocer cuáles son los **derechos**

que tienen los empleados y empleadas de la Administración Pública:

-Tienen derecho a hacer las funciones y las tareas propias 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.

También deben garantizar
que tengan las condiciones adecuadas para hacerlas.

-Tienen derecho a ascender
y a tener más responsabilidades.

La Administración tiene que respetar
los principios de igualdad, mérito, capacidad, publicidad
y libre concurrencia para ascender a sus empleados.

-Tienen derecho
a un salario adecuado a su puesto de trabajo.

El salario está compuesto por el sueldo y complementos.
Un complemento se cobra si se cumplen algunos requisitos.
Por ejemplo: por antigüedad en el trabajo
o por la dificultad de la tarea.

-Tienen derecho a 1 paga cada mes
y a 2 pagas extraordinarias.

Las pagas extraordinarias se dan en diciembre y en junio.

-Tienen derecho

a ser defendidos por la Administración

cuando tengan problemas por hacer su trabajo.

Por ejemplo,

la Administración defiende a su empleada pública

cuando alguien la insulta.

-Tienen derecho a la formación continua.

La formación se intentará hacer en horario laboral.

-Tienen derecho a que la Administración y todas las personas respeten su intimidad, su orientación sexual,

su imagen y su dignidad.

-Tienen derecho

a ser protegidos del acoso y de la discriminación.

No pueden ser discriminados por su raza, género, orientación sexual, discapacidad, edad, religión, opiniones o características personales.

-Tienen derecho a la libertad de expresión.

-Tienen derecho a que la Administración tenga
un Plan de prevención de riesgos laborales

Este plan sirve evitar riesgos en el trabajo y accidentes.

-Tienen derecho a vacaciones y a descansos.

-Tienen derecho

a tener algunos días para asuntos personales.

Por ejemplo, la operación de un familiar.

-Tienen derecho a permisos más largos.

Por ejemplo, los permisos de maternidad o paternidad.

-Tienen derecho a poder conciliar su trabajo
con su vida personal y familiar.

-Tienen derecho a jubilarse

y a cobrar una pensión de jubilación.

Para jubilarse tienen que cumplir unos requisitos que manda la ley.

-Tienen derecho

a reunirse con otros compañeros en asociaciones y organizaciones de profesionales.

-Tienen derecho

a unirse al sindicato que quieran.

Los sindicatos son organizaciones de trabajadores.

Los trabajadores se unen en los sindicatos para defender sus derechos.

-Tienen derecho a elegir

sus representantes sindicales.

Los representantes sindicales representan a los demás trabajadores cuando hay que negociar con la Administración.

Los representantes son compañeros y son elegidos por votación

-Tienen derecho a ir a la huelga.

Situación especial:

Las mujeres víctimas de violencia de género tienen derecho a:

-Reducir su jornada de trabajo.

Cuando reducen su jornada de trabajo cobran menos.

-Tener un horario flexible.

Estos derechos sirven para asegurar su protección
y tener asistencia social

Ahora vamos a conocer cuáles son los **deberes**
de los empleados de la Administración Pública.

-Deben respetar:

La Constitución Española.

Las leyes.

Los derechos fundamentales.

-Deben tratar a todas las personas por igual.

No pueden tratar de manera especial
a familiares y amigos.

-No deben discriminar a nadie.

-Deben:

Pensar en el interés general.

Intentar ser eficientes.

-Deben evitar los conflictos de interés.

Un conflicto de interés es una situación

en la que tienes intereses contrarios.

Por ejemplo,

tienes que decidir a quién le das una subvención

y la empresa de tu hermana es candidata a esa subvención.

-Deben rechazar cualquier regalo o beneficio.

-Deben cuidar y conservar la información que utilizan

en su puesto de trabajo.

Son responsables de la información.

La información se da solo a las personas adecuadas.

-Deben tratar con respeto a todas las personas.

-Deben cumplir los órdenes de sus superiores.

No deben cumplir órdenes que vayan en contra de la ley.

En este caso, deben contar lo sucedido y denunciarlo.

-Deben dar a la ciudadanía

toda la información que precisen.

Deben facilitar que la ciudadanía ejerza sus derechos

y cumplan con sus obligaciones.

-Deben cuidar el material de trabajo.

-Tienen prohibido usar el material de trabajo

para asuntos personales.

-Deben preocuparse por su formación.

Por eso tienen derecho a hacer exámenes en horario de trabajo.

-Deben cumplir las normas de protección

para evitar accidentes en el trabajo.

2. El Ingreso en la Administración pública.

Ingresar en la Administración Pública significa trabajar para ella.

Cuando la Administración convoca procesos selectivos tiene que respetar unos principios.

Los principios que tiene que respetar son:

- Igualdad.
- Mérito y Capacidad.
- Publicidad.
- Transparencia y objetividad.
- Adecuar pruebas y temario al puesto.

Vamos a ver con detalle estos principios.

- **Igualdad.**

Todas las personas deben tener las mismas oportunidades para ingresar en la Administración.

Por ejemplo,

la Administración deberá respetar la igualdad entre las mujeres y los hombres.

La Administración tiene que respetar los derechos de las personas con discapacidad.

- **Mérito y capacidad.**

La Administración debe elegir a las personas con más experiencia y con más capacidad para el puesto.

Es decir, debe seleccionar a las personas mejor preparadas para el puesto.

La selección se hace a través de pruebas de selección.

- **Publicidad.**

Las convocatorias para seleccionar empleados públicos son públicas.

Las convocatorias se publican:

- Para que todas las personas lo sepan y puedan presentarse.
- Para informar de cuando van a ser los ejercicios del proceso selectivo.

- **Transparencia y objetividad.**

Los procesos selectivos tienen que ser públicos y justos.

- La Administración tiene que **adecuar las pruebas selectivas y los temarios a los puestos que convoca.**

La Oferta de Empleo Público dice los puestos que necesita cubrir la Administración cada año.

El Consejo de Gobierno de la Xunta de Galicia aprueba la Oferta de Empleo Público.

Todas las personas tienen derecho al empleo público.

Las personas con discapacidad tienen más dificultades para acceder al empleo público.

Por eso la Ley dice que hay que reservar algunas plazas para ellas.

De cada 100 puestos de trabajo hay que reservar 7 puestos para personas con discapacidad.

De estos 7 puestos hay que reservar 2
para personas con discapacidad intelectual.

Las personas con discapacidad tienen que superar
un proceso selectivo
igual que las demás personas.

Las personas con discapacidad tienen que demostrar
su capacidad para el trabajo como las demás personas.

Todas las personas deben cumplir unos requisitos
para acceder al empleo público.

Estos requisitos son:

- Tener la nacionalidad española.

Los ciudadanos de un país de la Unión Europea
también tienen derecho al Empleo público en España.

- Tener la capacidad

para hacer las tareas del puesto de trabajo.

- Tener la titulación necesaria para el puesto de trabajo.

Por ejemplo, para ser auxiliar administrativo

hay que tener el graduado en educación secundaria obligatoria.

Hay 1 excepción,

para ser subalterno u ordenanza no se necesita ninguna titulación.

- Tener 16 años o más

y tener menos edad que la edad de jubilación forzosa.

La edad de jubilación forzosa es cuando tienes que jubilarte aunque quieras seguir trabajando.

La ley decide cuál es la edad de jubilación forzosa.

- No perder otro puesto de trabajo en la Administración por una sanción.
- No estar inhabilitado para empleo o puestos públicos.

Una inhabilitación es cuando un juez decide

que tienes prohibido ocupar empleos

en la Administración durante un tiempo.

El juez tiene que emitir una sentencia que diga esto.

- Demostrar que se conoce el idioma gallego porque el gallego es la lengua propia de Galicia. El gallego es un idioma oficial junto al castellano.

Hay 3 tipos de sistemas selectivos:

- Oposición.
- Concurso.
- Concurso-oposición.

Vamos a conocer con detalle cada un de estos sistemas.

- Oposición.

La oposición consiste en hacer 1 o más pruebas.

Por ejemplo, un examen.

Las pruebas de la oposición

valoran la capacidad y aptitud de las personas aspirantes.

En cada prueba la persona logra una puntuación.

Cuanto mejor hace las pruebas, mejor puntuación tiene.

Cuanta más puntuación tiene,

más posibilidades tiene de conseguir un puesto de trabajo

en la Administración.

La Administración selecciona a las personas
por orden de puntuación.

Obtienen los puestos las personas con las puntuaciones más altas.

Por ejemplo,

la persona que tiene 25 puntos gana a quién tiene 23 puntos.

- Concurso.

En el concurso, la Administración comprueba los méritos
de las personas aspirantes.

Los méritos son:

- Las experiencias laborales: son los trabajos.
- La formación: son los cursos.

Las personas aspirantes reciben una puntuación
según sus méritos.

La puntuación es más alta cuando tienes más méritos.

La Administración selecciona a las personas
por orden de puntuación.

Obtienen los puestos las personas
con las puntuaciones más altas.

- Concurso-oposición.

El concurso-oposición está dividido en 2 fases:

- La fase de concurso.
- La fase de oposición.

Primero se hace la fase de oposición.

La fase de oposición son las pruebas o exámenes.

Las pruebas pueden ser tipo test

o pueden consistir en desarrollar por escrito algún tema.

Después está la fase de concurso.

Para pasar a la fase de concurso

tienes que aprobar la fase de oposición.

La fase de concurso es la valoración de los méritos.

Los méritos son las experiencias laborales y la formación.

La puntuación final es suma de la nota de la fase de oposición

y de la nota de la fase de concurso.

Es decir, la suma de las notas de las pruebas o exámenes

y de la nota de los méritos.

Por exemplo,

una persona obtiene 20 puntos en la fase de oposición

y 10 puntos en la fase de concurso.

Su nota final es de 30 puntos.

La Administración selecciona a las personas

por orden de puntuación.

Obtienen los puestos las personas

con las puntuaciones más altas.

3. Resumen de lo mas importante.

En este tema aprendemos sobre
la Ley 2/2015 de empleo público de Galicia,
sobre el empleo público y los tipos de empleados públicos.

- Sobre la Ley 2/2015 de empleo público de Galicia aprendemos que regula el empleo público en Galicia.

Existen 4 tipos de empleados públicos:

funcionarios de carrera,

funcionarios interinos,

personal laboral

y personal eventual.

Estos empleados públicos tienen derechos y deberes que tienen que conocer.

- También aprendemos que la Administración tiene que cumplir unos principios para seleccionar a sus empleados.

Son: igualdad, mérito y capacidad,
publicidad, transparencia, objetividad
y adecuar pruebas y temario al puesto.

- Sobre los tipos de procesos selectivos sabemos que son la oposición, el concurso y el concurso oposición.

- También sabemos que para entrar a trabajar cómo funcionario hay que:
 - Superar el proceso selectivo.
 - Acreditar los requisitos y condiciones.

TEMA 4

**LA IGUALDAD EN LA ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA. LA TRANSPARENCIA EN LA
ADMINISTRACIÓN. LA PREVENCIÓN DE
RIESGOS LABORALES.**

Índice de contenidos

1. La igualdad en la Administración Pública.....	3
2. La transparencia en la Administración.	8
3. La prevención de riesgos laborales.....	12
4. Resumen de lo más importante	30

1. La igualdad en la Administración Pública.

El artículo 14 de la Constitución Española

establece la igualdad de la ley para todos.

Las leyes son iguales para todos los españoles.

Las leyes no pueden aislar

o tratar peor a un grupo de personas por ningún motivo.

Por ejemplo,

la ley no permite discriminar a ninguna persona

por su nacimiento, por ser hombre o mujer,

por su religión o por tener una discapacidad.

El Gobierno y la Administración

respetan la dignidad, la autonomía y la independencia

de las personas.

El Gobierno y la Administración

respetan a las personas tal y como son.

También a las personas con discapacidad.

La Administración sabe que todas las personas tenemos las mismas oportunidades.

La Administración trabaja para que todas las personas tengamos las mismas oportunidades.

Las mujeres y los hombres deben recibir el mismo trato:

- En la formación profesional.
- Para conseguir un empleo.
- Para mejorar y crecer en su profesión.
- En el salario.
- Para ser despedidas y despedidos.
- Para unirse a sindicatos, a organizaciones empresariales y organizaciones profesionales.
- En todas las demás condiciones de trabajo.

La Xunta de Galicia cuenta con un I Plan de Igualdad que se publicó en noviembre de 2023.

El I Plan de Igualdad de la Xunta de Galicia tiene 74 medidas.

Todas esas medidas buscan la igualdad entre hombres y mujeres, y eliminar la discriminación por razón de sexo en la Administración Pública gallega.

La Xunta de Galicia también cuenta con un Protocolo de actuación frente al acoso y las violencias sexuales y psicológicas en el trabajo.

El protocolo es un documento donde se en los dice cómo actuar en los casos de acoso en el entorno laboral.

Si sufrimos o detectamos un caso de acoso el protocolo nos dice cómo hay que actuar.

Por ejemplo, en una situación en la que una persona tiene un comportamiento sexual no consentido que humilla u ofende a otra.

La Administración debe prestar una atención especial a:

- Eliminar la discriminación en el acceso al empleo público.

Por ejemplo, la Xunta debe comprobar en la Oferta de Empleo Público

que ningún requisito perjudica a las mujeres.

La Oferta de Empleo Público

puede priorizar la admisión de mujeres

cuando están menos representadas en un cuerpo o escala.

- Eliminar la discriminación en el desarrollo y crecimiento profesional.

La Xunta de Galicia fomenta

el acceso de las mujeres a los puestos superiores.

- Facilitar que la vida personal, familiar y laboral se pueda compaginar sin que le afecte a la carrera profesional de una persona.

- Fomentar la formación en igualdad.

- Facilitar que haya la misma cantidad de hombres y de mujeres entre las personas que eligen los trabajadores de la Administración.

Esto significa que de 10 personas

no puede haber más de 6 hombres o más de 6 mujeres.

- Proteger a las personas del acoso sexual.
- Eliminar la discriminación de salarios o de otras pagas que tenga el personal de la Administración.
- Hacer evaluaciones para comprobar que la igualdad se respeta y no hay discriminación.

La violencia de género es la violencia que ejerce un género sobre otro (los hombres sobre las mujeres).

La violencia de género es universal porque se produce en todas las culturas.

La violencia de género tiene carácter transversal, porque se produce en cualquier clase social.

En Galicia tenemos la Ley 11/2007 para luchar contra la violencia de género.

Además la Xunta aprobó en julio de 2024 un Protocolo para proteger a las personas empleadas públicas víctimas de violencia de género.

El protocolo nos dice cómo actuar si sufrimos o conocemos algún caso de violencia de género.

La violencia de género puede ser violencia física,
por ejemplo, un empujón.

La violencia de género también puede ser psicológica,
por ejemplo, insultar.

2. La transparencia en la Administración.

La Ley 1/2016 regula la Transparencia y el buen Gobierno en la Administración Pública de Galicia.

Esta ley se aprobó en el Parlamento de Galicia.

Esta ley tiene 2 objetivos:

- Aumentar la transparencia y la publicidad en la actividad de las instituciones y de los servicios públicos.
- Reconocer y garantizar el derecho de la ciudadanía para acceder a la información pública.

Los principios por los que se rige la aplicación de esta ley son:

- Principio de transparencia

Dice que la información pública es accesible,
y toda persona tiene acceso libre y gratuito.

Existen situaciones que la ley establece cómo una excepción.

Es decir, no se puede acceder a esa información.

- Principio de accesibilidad universal de la información pública

La información y las herramientas de la información deben ser
comprensibles, utilizables

y localizables para todas las personas.

- Principio de participación ciudadana

La Administración tiene que darle a la ciudadanía

la información necesaria

para que pueda ejercer su derecho

a participar en los asuntos públicos.

- Principio de veracidad.

La información pública tiene que ser cierta y exacta.

- Principio de responsabilidad.

Las entidades públicas son responsables del cumplimiento de sus normas.

- Principio de no discriminación tecnológica ni lingüística

La Administración tendrá que dar la información pública de por medio de acceso (Internet, en papel...) y en la lengua que la ciudadanía elija.

- Principios de integridad, honestidad, imparcialidad, objetividad y respecto al marco jurídico y a la ciudadanía.

Las personas que ocupen altos cargos tienen que actuar utilizando estos principios.

Las administraciones tienen que publicar información para que la ciudadanía pueda haberla consultado.

La Administración publica la información en las páginas web y en las sedes electrónicas.

La sede electrónica de la Xunta de Galicia es <https://sede.xunta.gal>

La sede electrónica sirve para que
la ciudadanía y las empresas
puedan acceder a la información, a los servicios
y a los trámites electrónicos
de la Administración de la Xunta de Galicia.
La sede electrónica sustituye a los trámites presenciales.

Todas las personas tienen derecho
a acceder a la información pública.

La Ley puede limitar o denegar el derecho de acceso
a la información pública.

Por ejemplo,
la ley puede denegar el acceso a una información
mientras la ley lo prohíbe.

Algunas veces las personas deben pagar
por copias de documentos.

Por ejemplo, por un certificado.

3. La prevención de riesgos laborales

El riesgo laboral es la posibilidad de que una persona trabajadora sufra un accidente de trabajo o un daño a consecuencia del trabajo.

En todos los trabajos hay riesgos laborales que afecten a la salud y a la seguridad de las personas trabajadoras.

Por ejemplo,

una trabajadora hace sus tareas sobre un suelo mojado.

Existe el riesgo laboral de resbalar y sufrir una caída.

Hay un mayor riesgo laboral cuando las condiciones de trabajo son malas.

Hay menos riesgo laboral cuando las condiciones de trabajo son buenas.

Las condiciones de trabajo son
los elementos que hay en el trabajo.

Por ejemplo, pueden ser:

- Las herramientas.
- Las sustancias con las que trabajamos.
- El horario.
- El ritmo de trabajo.
- El ambiente

Hay 4 tipos de riesgos laborales:

- Riesgos laborales de seguridad.

Es el riesgo de tener un accidente en tu puesto.

Por ejemplo,

- Una caída desde una altura.
- Un golpe con un tablero.
- Quedar atrapado por una máquina.
- Quemaduras.

- Riesgos laborales de higiene o ambientales.

Son los riesgos que se producen

por el medio ambiente donde se trabaja.

Por ejemplo,

- Un ruido alto
- El espacio con poca luz
- Temperaturas altas o bajas
- Vibraciones

- Riesgos laborales ergonómicos o posturales.

Son los riesgos relacionados

con la postura que tienes en el trabajo

o con los movimientos que haces al trabajar.

Por ejemplo,

problemas de espaldas por trabajar sentado

delante de un ordenador o por levantar pesos con mala postura

- Riesgos laborales por factores psicosociales.

Cuando el trabajo está mal organizado

o cuando otros trabajadores o jefes

tienen un mal comportamiento con nosotros.

Algunos ejemplos de factores psicosociales son:

- El estrés en el trabajo
- Depresión y ansiedad por tener mucho trabajo
- Sufrir acoso por parte de otra persona
- Discusiones con los compañeros

La prevención de riesgos laborales

es el conjunto de medidas que intentan que los trabajadores estén preparados para evitar peligros, prevenir problemas y evitar accidentes en su trabajo.

Un trabajador está seguro en su trabajo cuando está preparado e informado.

El artículo 40 de la Constitución Española exige a los poderes públicos que vigile la seguridad y la higiene en el trabajo.

Por eso, los poderes públicos publicaron la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

El artículo 43 de la Constitución Española
dice que las personas tienen derecho a tener salud
y a recibir protección para su salud.

El trabajador tiene derecho a la protección de su salud
y a la seguridad cuando esté en el trabajo.

Las instituciones deben tomar decisiones
y dar servicios para que las personas tengan buena salud.

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales tiene 2 objetivos:

- Promover la seguridad en el trabajo de las persoas trabajadoras.
- Cuidar la salud de las personas trabajadoras.

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales explica:

- Las cosas que hay que hacer
para que las personas trabajadoras tengan buena salud en su
trabajo.

- Las cosas que hay que hacer

para que las personas trabajadoras trabajen en buena condición.

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales afecta:

- A los empresarios
- A las personas trabajadoras que pueden trabajar:
 - Contratadas por una empresa.
 - En Administraciones Públicas.
 - En cooperativas.
 - De forma autónoma

La empresa está obligada a:

- Evaluar los riesgos para reducirlos el máximo posible.
- Evitar los riesgos.
- Combatir los riesgos en su origen.

El empresario tiene que hacer:

- Un Plan de Prevención

El plan de prevención es el documento que establece la política de prevención de una empresa.

La política de prevención es un compromiso que hace la empresa a través de instrucciones, actividades y recursos para prevenir los riesgos laborales.

El plan de prevención tiene que explicar:

- La organización de la empresa.
 - Las personas responsables de la prevención.
 - Las formas de actuar.
 - Los recursos necesarios para realizar la prevención.
-
- Evaluación de riesgos.

La evaluación de riesgos consiste en describir los riesgos que hay en una empresa.

En la evaluación de riesgos hay que valorar cuáles son los riesgos más graves.

- Planificación de la actividad preventiva.

La planificación de la actividad preventiva es organizar las funciones, prácticas y procedimientos para los trabajadores.

La prevención de riesgos incluye las actividades que hay que hacer para eliminar los riesgos laborales.

Las técnicas de prevención pueden ser:

- Seguridad:

Técnica para prevenir los accidentes de trabajo.

- Higiene:

Técnica para prevenir enfermedades profesionales.

- Ergonomía:

Técnica para adaptar el trabajo al trabajador.

- Psicología:

Técnica para prevenir problemas psicosociales.

Son problemas sobre el comportamiento de las personas y la forma de organización en un trabajo.

En resumen, el Plan de Prevención es el documento que crea la política de prevención de una empresa.

La evaluación inicial de los riesgos muestra cuáles son los riesgos en el trabajo y su gravedad.

La empresa debe tener un Plan De Prevención para eliminar, reducir o controlar esos riesgos.

El accidente de trabajo es el daño que una persona trabajadora sufre al realizar su actividad laboral.

Un riesgo laboral puede producir un accidente de trabajo.

Un accidente de trabajo es una situación:

- Que es poco frecuente.
- Que ocurre de pronto.
- Que ocurre sin querer.
- Que interrumpe el ritmo de trabajo.

Dentro de todos los accidentes de trabajo están los:

- Accidentes in itinere:

Son los accidentes que se producen cuando el trabajador se desplaza de casa al trabajo o se desplaza del trabajo la casa.

Por ejemplo, Juan coge el coche para ir a su trabajo y tiene un accidente de tráfico.

ES un accidente in itinere.

- Accidentes en misión:

Son los accidentes que se producen

cuando el trabajador se desplaza de un sitio a otro

durante su jornada de trabajo.

Por ejemplo, el jefe de Jorge le da la orden

de que vaya a coger papel al almacén.

Jorge se cae por las escaleras del almacén.

Es un accidente en misión.

La enfermedad profesional es una enfermedad

producida por el trabajo.

La enfermedad profesional hace

que la persona trabajadora enferme de forma lenta.

La persona trabajadora empeora poco a poco.

Existe una lista de las enfermedades profesionales.

Por ejemplo, el estrés laboral.

El estrés laboral es una enfermedad profesional

que sucede por factores psicosociales.

El trabajador siente que no sabe dar respuesta a lo que se pide en el trabajo.

El empresario está obligado a proteger a las personas trabajadoras.

Las personas trabajadoras tienen derecho a una protección eficaz de su seguridad y salud en el trabajo.

Es un derecho para los trabajadores.

Es un deber de los empresarios.

Los empresarios tienen que cumplir con deberes relacionados con:

- Plan de Prevención y evaluación de riesgos.
- Equipos de trabajo y medios de protección información, consulta y participación de las personas trabajadoras.
- Formación de las personas trabajadoras.
- Vigilancia de la salud.
- Protección de personas trabajadoras que son más sensibles frente a algunos riesgos.

- Protección de la maternidad

La empresa debe dar a todas las personas trabajadoras

equipos de protección individual

y debe vigilar que los utilicen bien.

El equipo de protección individual

es el conjunto de elementos que lleva el trabajador

o que sujetan al trabajador en el puesto de trabajo.

El equipo de protección individual

protege al trabajador de los riesgos durante el trabajo.

Por ejemplo,

- El casco para evitar golpes.
- Los protectores de oído para evitar el ruido.
- El arnés para riesgos de caídas.

Según la tarea que el trabajador realiza

debe usar solo un equipo de protección individual

o varios equipos de protección individual a la vez.

La empresa tiene que informar

y consultar a las personas trabajadoras de:

- Los riesgos para la seguridad y la salud.
- Las medidas y actividades de protección y prevención.
- Las medidas de emergencia, primeros auxilios,

lucha contra incendios y evacuación de los trabajadores y trabajadoras.

La evacuación es cuando llevamos a los trabajadores a un lugar seguro porque hay algún peligro.

La empresa tiene un Comité de Seguridad y Salud

que se encarga de responder de las actuaciones de empresa en la prevención de riesgos laborales.

En el Comité de Seguridad y Salud

tiene que haber el mismo número de representantes de la empresa y de delegados de prevención.

Los delegados de prevención son trabajadores elegidos por sus compañeros en la empresa.

La función de los delegados de prevención es defender los derechos de las personas trabajadoras en las reuniones con los empresarios.

La empresa puede facilitar y consultar la información a través de los delegados de prevención.

La empresa también está obligada a que todas las personas trabajadoras reciban formación teórica y práctica en prevención de riesgos.

La formación tiene que ser suficiente y adecuada al puesto de trabajo.

El riesgo grave e inminente es un riesgo que puede suceder en cualquier momento y que puede provocar daños graves en la salud de los trabajadores.

Cuando existe un riesgo grave e inminente
la empresa está obligada
a dar las instrucciones necesarias
para que las personas trabajadoras puedan:

- Parar su trabajo.
- Abandonar el lugar de trabajo

El empresario está obligado a vigilar la salud
de las personas trabajadoras.

La vigilancia de la salud:

- Debe estar garantizada por el empresario.
- Debe ser específica.

Según los riesgos propios de cada puesto de trabajo.

- Es voluntaria.

Puedes rechazar hacer las pruebas médicas.

- Es confidencial.

Las pruebas médicas

respetan la intimidad del trabajador.

- Es periódica.

La empresa realiza las pruebas médicas varias veces en el tiempo.

Las pruebas son para descubrir cambios en el estado de salud de una persona o de un colectivo.

- Debe estar documentada.

La empresa informa al trabajador del resultado de sus pruebas.

Hay trabajadores que deben tener protección especial:

- Por su trabajo o actividad
- Por tener una discapacidad física, psíquica o sensorial.
- Por ser más sensibles a algunos riesgos.

El empresario debe tener en cuenta esas características para adaptar las medidas de prevención necesarias.

Las medidas de prevención necesarias sirven para que las personas puedan trabajar de forma segura.

Un colectivo especialmente sensible son las mujeres embarazadas.

La prevención de riesgos debe tener en cuenta a las trabajadoras que están embarazadas o que tuvieron un hijo hace poco.

Cuando las mujeres tienen un bebé están en tiempo de lactancia.

La lactancia es cuando la madre da de mamar a su bebé.

El empresario debe tomar medidas para evitar los riesgos de la trabajadora embarazada o durante la lactancia.

Esas medidas son:

- Adaptar el puesto de trabajo.
- Cambiar a la trabajadora de puesto de trabajo.
- Dar el derecho a la trabajadora para coger la baja laboral.

Cada persona trabajadora está obligada a respetar las medidas de prevención de la empresa y a cuidar de su salud en el trabajo.

Las personas trabajadoras deben:

- Usar de manera correcta los equipos de trabajo o sustancias con las que trabajan.
- Tener ordenados los equipos de trabajo o sustancias con las que trabajan.
- Utilizar bien los medios y equipos de protección individual.
- Utilizar bien los dispositivos de seguridad.

El dispositivo de seguridad es el instrumento o mecanismo que asegura el funcionamiento de una máquina.

Por ejemplo, un botón de parada de emergencia o una barrera.

- Informar a los responsables o al servicio de prevención sobre cualquier situación que puede provocar un riesgo.

Por ejemplo, es muy importante que tengas limpio el lugar donde trabajas.

- Ayudar al empresario para cumplir con la prevención.

Por ejemplo, cuando el trabajador ve un riesgo debe avisar al empresario de que hay un peligro.

La empresa puede sancionar a la persona trabajadora cuando incumple sus obligaciones en prevención.

4. Resumen de lo más importante

En este tema estudiamos la igualdad, la transparencia y la prevención de riesgos laborales.

También estudiamos

la accesibilidad en la Administración Pública.

Sobre la igualdad conocemos que:

- El artículo 14 de la Constitución Española establece la igualdad de la ley para todos.
- El Gobierno y la Administración hacen leyes y normas para que todas las personas podamos participar en la sociedad.

Sobre la transparencia conocemos que:

- Todos los españoles tenemos derecho a participar y conocer los asuntos públicos.

Está en el artículo 23 de la Constitución Española.

- La ley 19/2013 regula la transparencia en España.
- La ley 1/2016 regula la transparencia en Galicia.

- La Administración publica la información

sobre los servicios públicos

para que los ciudadanos podamos acceder a ella.

Sobre la prevención de riesgos laborales aprendemos que:

- Son medidas que intentan evitar problemas a los trabajadores.
- El artículo 40 y 43 de la Constitución Española hablan de prevención de riesgos.
- Tienen que cumplir la ley de prevención de riesgos laborales los trabajadores y los empresarios.
- Hay 4 tipos de riesgos laborales: de seguridad, ergonómicos, de higiene y psicosociales.

TEMA 1

CONTROL DE ACCESO, IDENTIFICACIÓN, INFORMACIÓN, ATENCIÓN Y RECEPCIÓN DE PERSONAL VISITANTE.

Índice de contenidos

1. La organización en la Administración. Departamentos y áreas de trabajo.	3
2. Recepción de personas externas a la organización.	6
3. La comunicación.	13
4. Tipos de clientes.	31
5. Mantenimiento del espacio de acogida.	35
6. Resumen de lo más importante.	37

1. La organización en la Administración. Departamentos y áreas de trabajo .

Para poder informar a las personas

que visitan la Administración

tienes que conocer bien:

- Los departamentos que hay en la Administración.
- Los nombres de las diferentes áreas de trabajo que hay en la Administración.
- Donde están las diferentes áreas de trabajo que hay en la Administración.
- Las personas que trabajan en cada área, su cargo y su tratamiento.

La organización en la Administración

significa coordinar a las personas trabajadoras

para cumplir bien con los objetivos del trabajo.

Para que exista esta organización,
la persona responsable
divide el trabajo y las funciones
de cada trabajador.

Cuando trabajamos en la Administración
es importante conocer:

- El organigrama.
- Los departamentos.
- El área de trabajo.

- **El organigrama**

La estructura de la organización
puede verse en el organigrama.

El organigrama es el esquema que explica
la organización y los puestos de trabajo de esa organización.

- **Los departamentos**

La organización se divide en partes

que se llaman departamentos.

Cada departamento tiene una función

y unos trabajadores especializados en esa función.

Esos trabajadores pueden tener

diferentes actividades

y diferentes responsabilidades.

Es importante que conozcas las siglas

con las que se denomina cada departamento.

Una sigla es una abreviatura formada por inicial.

Por ejemplo,

las siglas del Instituto Gallego de Estadística son IGE.

- **El área de trabajo.**

El área de trabajo es el lugar
donde el trabajador realiza sus funciones.

Por ejemplo,

una oficina o un recibidor.

2. Recepción de personas externas a la organización.

Cuando una persona visitante
entra en tu centro de trabajo
debes pedirle que se identifique.

También debes pedirle
que te diga que es lo que necesita
para poder ayudarle
y explicarle el lugar donde tiene que ir.

Cuando le indicas el lugar donde ir
debes avisar a la persona responsable de ese departamento
para que sepa que un visitante va hacia allí.

Vamos a conocer algunas recomendaciones
para recibir a las personas visitantes:

- Acércate a la persona visitante con una sonrisa.
- Saluda y preséntate.
- Identifica a la persona visitante.
- Pregúntale que necesita.
- Escucha a la persona

y dale información correcta sobre lo que necesita.

- En caso de que sea una visita esperada comunícale a la persona interesada que su visita llegó.

- Orienta al visitante para que sepa cómo llegar al lugar donde tiene la cita.
- También debes estar atento para despedirte de manera amable cuando la visita marcha.

Para hacer bien todos estos pasos debes conocer:

- Las normas de protocolo.
- Las normas de cortesía.

- La imagen corporativa.
- La cultura de la empresa.
- Las características y costumbres de otras culturas.

Vamos a conocer con detalle

cada una de estas normas y características:

➤ Las normas de protocolo.

Las normas de protocolo son los tratamientos

que hay que dar a las personas

según la situación en que nos encontramos.

El tratamiento es la manera de nombrar a una persona

cuando hablamos con ella.

El puesto que ocupa una persona o su edad

pueden influir en el tratamiento.

Varios ejemplos de tratamientos

que se usan mucho son,

señor o señora don o doña.

Es importante preguntar
el tratamiento que tiene cada persona
en nuestro centro de trabajo.

➤ Las normas de cortesía.

Las normas de cortesía son frases o acciones
que expresan nuestro respeto hacia los demás.
Debemos utilizar las normas de cortesía
con todo el mundo.

En el trabajo diario
cuando hablamos con las personas
debemos seguir estas normas de cortesía:

- o Abrir la puerta.

- o Saludar con respeto
dando los Buenos días y Buenas tardes.

- o Tratar a la persona de usted.

- o Decir Por favor antes de preguntarle a la persona quien es y adonde va.
- o Pedir disculpas, si nos equivocamos.
- o Dejar que la persona salga de una dependencia antes de entrar tú.
- o Despedirse con respeto y educación.

➤ La imagen corporativa.

La imagen corporativa es la imagen que la organización quiere dar.

Con esta imagen la organización transmite quien es, qué hace y cómo lo hace.

La Administración puede exigir que los empleados utilicen uniforme o alguna identificación oficial.

La imagen corporativa aparece en estos uniformes o identificaciones oficiales.

Cuando en tu trabajo tienes que usar uniforme es importante tenerlo bien puesto abrochado y limpio.

Cuando en tu trabajo tienes que usar identificación oficial, es importante llevarla en el lugar adecuado y visible.

➤ Cultura de empresa

La cultura de la empresa es un conjunto de valores y normas que todos los trabajadores conocen y comparten.

Los valores son principios
que guían el trabajo de una empresa.

Un ejemplo de valor es la eficiencia,
es decir, que hagas tu trabajo lo mejor posible
con el mínimo gasto.

➤ Características y costumbres de otras culturas.

Cuando atiendes a las personas que visitan la Administración
puedes encontrarte con personas de diferentes costumbres
y diferentes características.

Cuando hablas con una persona
debes tener en cuenta su cultura
porque pueden tener normas de cortesía
diferentes a las nuestras
o hablar otro idioma.

Es importante tratar a todos con respeto
y pedir ayuda cuando no consigas comunicarte con ellos.

3. La comunicación.

La comunicación consiste en transmitir información,
ideas, pensamientos o sentimientos.
entre 2 o más personas.

La forma que tenemos de comunicarnos
depende de la persona con la que hablamos
o del lugar en el que estamos.

Todas las personas que vivimos en sociedad
necesitamos comunicarnos.

Niveles de comunicación

En el proceso de comunicación entre 2 o más personas
podemos diferenciar varios niveles.

- Nivel coloquial:

Es el nivel de comunicación
que se utiliza en conversaciones coloquiales
por ejemplo , las conversaciones con amigos.

A este nivel también se le puede llamar nivel familiar.

- Nivel estándar:

Es el nivel que utilizan los medios de comunicación.

Las conversaciones de este nivel
son formales pero no especializadas.

- Nivel especializado:

ES el nivel que se utiliza en algunas profesiones
por ejemplo, cuando habla un juez con un abogado.

Las conversaciones de este nivel
son conversaciones formales y específicas.

Elementos de la comunicación

Hay 6 elementos que siempre están presentes en el proceso de comunicación.

Estos elementos son:

- El emisor:

El emisor es la persona que habla o escribe.

para transmitir el mensaje que quiere comunicar.

Por ejemplo, cuando escribes una carta a un amigo

tú eres el emisor.

- El receptor:

El receptor es la persona que escucha o que lee

cuando recibe un mensaje.

Por ejemplo, el amigo que recibe tu carta es el receptor,

porque recibe el mensaje.

- El mensaje:

El mensaje es la información

que el emisor comunica al receptor.

Por ejemplo, cuando escribes una carta

la información que transmites, es el mensaje.

- El código:

El código es el conjunto de signos y símbolos.

que sirven para transmitir el mensaje.

El código más común es el idioma.

El emisor y el receptor deben compartir el mismo código para que pueda haber comunicación.

- El canal

El canal es el medio por lo que llega el mensaje desde el emisor hasta el receptor.

Un ejemplo de canal es el teléfono.

- El contexto:

El contexto es la situación

en la que se produce la comunicación.

Por ejemplo, en una conversación en la calle la calle es el contexto.

La comunicación verbal

Existen 2 tipos de comunicación:

- La comunicación verbal.
- La comunicación no verbal.

La comunicación verbal es la comunicación en la que utilizamos palabras para expresarnos.

La comunicación verbal puede ser:

- Comunicación oral.

Se produce cuándo dos o más personas hablan entre ellas.

Para que haya comunicación oral

todas las personas deben compartir el mismo código,

es decir, deben hablar el mismo idioma.

- Comunicación escrita.

Se produce cuándo nos comunicamos mediante la escritura.

Algunos ejemplos son las cartas, los telegramas

los libros, el periódico o el correo electrónico.

Una ventaja de la comunicación escrita

es que se puede guardar y permanece en el tiempo.

Por ejemplo, podemos guardar una carta que nos escribe un amigo y volver a leerla cuando queremos.

- Comunicación telefónica.

Se produce cuando las personas hablan a través de un teléfono.

A través de la comunicación telefónica muchas personas tienen la primera impresión de una organización.

Por eso es importante tener una buena comunicación telefónica.

Ahora vamos a conocer que hacer cuando llamamos por teléfono y cuando recibimos llamadas.

También vamos a conocer los aspectos más importantes de la comunicación telefónica.

¿Qué debemos hacer cuándo llamamos por teléfono?

El emisor de una llamada telefónica debe:

- Preparar lo que va a decir antes de llamar.
- Decir su nombre y el de la organización desde a que llama.
- Explicar el motivo de la llamada de forma breve y clara.
- Hablar claro y vocalizar bien.
- Utilizar el lenguaje y el vocabulario de manera correcta.
- Hablar alto, pero sin gritar.

¿Qué debemos hacer al recibir una llamada de teléfono?

El receptor de una llamada telefónica debe:

- Contestar tan pronto como pueda.
- Saludar adecuadamente.
- Presentarse diciendo su nombre.
- Ofrecer ayuda.
- Escuchar bien lo que dice el emisor.
- Contestar a las preguntas de forma correcta.
- Tomar nota de los datos importantes.
- Despedirse de manera educada.

Aspectos importantes en una llamada telefónica:

► La voz.

La voz es el instrumento

con el que transmitimos el mensaje

a través del teléfono.

Con la voz podemos crear un clima agradable o desagradable.

► El timbre de voz

El timbre es la característica de la voz

que nos permite diferenciar unos sonidos de otros.

Cada voz tiene un timbre diferente

el que nos permite diferenciar a unas personas de otras.

► El tono de voz.

Cuando nos comunicamos es importante

la manera en la que transmitimos el contenido.

Por ejemplo, varias personas pueden decir la misma frase pero el

tono de voz que emplea cada una

comunica una información psicológica diferente.

A través del tono de voz que usa una persona podemos saber se está triste o alegre.

► El lenguaje:

En una conversación telefónica hay que utilizar un buen vocabulario y evitar las frases hechas o las muletillas.

Las muletillas son frases o palabras que repetimos mucho.

Por ejemplo vale, o ya me entiendes.

Las frases hechas son frases que siempre se dicen de la misma forma.

Por ejemplo está en la luna , para decir que alguien está distraído.

► El silencio:

En una conversación el silencio puede ser positivo o negativo.

El silencio es positivo cuando se utiliza para escuchar lo que dice a otra persona.

El silencio es negativo cuando dejamos de contestar.

Cuando dejamos de hablar y se forma un silencio hay que explicarle a la otra persona el motivo.

Por ejemplo , me da un momento para buscar los datos.

► La sonrisa .

Utilizar la sonrisa en una conversación telefónica, aunque la otra persona no pueda vernos, ayuda a que la conversación sea más agradable y menos agresiva.

La comunicación no verbal

La comunicación no verbal es la que se transmite con el cuerpo mediante gestos y posturas.

Esto se llama lenguaje corporal.

El lenguaje corporal puede hacer que algo nos guste o en los moleste.

Por ejemplo , cuando una persona te mira fijamente puede hacerte sentir incómodo.

Con la comunicación no verbal es más difícil engañar que con la comunicación verbal.

A veces damos información con nuestro cuerpo sin darnos cuenta.

Por eso es importante cuidar la comunicación no verbal.

Algunos aspectos importantes que debemos cuidar en la comunicación no verbal son:

► La postura.

La postura que tenemos hablando con alguien puede expresar lo que sentimos.

Por ejemplo ,

tener los brazos cruzados

expresa una actitud de defensa.

Tener los brazos caídos al lado del cuerpo

expresa una actitud abierta.

► La mirada.

Con la mirada podemos expresar
nuestros sentimientos y emociones.

Por la mirada que pone una persona cuando le hablamos podemos
decir si la conversación le interesa o no.

Por ejemplo ,

bajamos la mirada cuando una situación
nos hace sentir incómodos.

► Los gestos.

Los gestos son los movimientos que hacemos con el cuerpo,
con la cara o con las manos para expresar algo.

Con los gestos podemos comunicar muchas cosas.

Existen 3 tipos de gestos :

- Gestos que refuerzan las palabras.
- Gestos que expresan sentimientos o emociones .
- Gestos que responden a normas sociales.

► El tono y volumen de voz.

El tono define cómo hablamos.

Se puede saber mucho del estado de una persona a través de su tono de voz.

Por ejemplo ,

el tono nos indica si la persona está triste o alegre.

El volumen define la intensidad de la voz, que puede ser alta o baja .

► Los movimientos corporales.

Son los movimientos que hacemos con el cuerpo cuando nos comunicamos.

Estos movimientos muestran nuestra actitud y nuestros sentimientos al hablar.

Por ejemplo ,

inclinarse el cuerpo hacia atrás en una conversación significa desinterés.

Tener la espalda rígida durante una conversación significa tensión y nervios.

► La expresión facial.

La expresión facial es la expresión de la cara.

La expresión de nuestra cara en una conversación

puede dar información sobre nuestras emociones.

Por ejemplo ,

abrir mucho los ojos y la boca

es una expresión de sorpresa.

Podemos diferenciar 6 tipos de emociones :

- Alegría
- Sorpresa
- Tristeza
- Miedo
- Ira
- Asco

► La sonrisa.

La sonrisa es otro elemento importante

de la comunicación no verbal.

Según el contexto en el que nos encontremos

la sonrisa puede expresar alegría, simpatía y felicidad.

o puede expresar nervios e inseguridad.

El espacio es la distancia y la posición
que ocupan las personas que se comunican.

Según el contexto, en las distancias cortas
el espacio que ocupan las personas de una conversación
puede favorecer una situación de intimidad.
pero también puede provocar incomodidad.

En las distancias largas, el espacio provoca frialdad o timidez..

Barreras y dificultades comunicativas

Las barreras y dificultades comunicativas
son los elementos que dificultan la comunicación.

Hay que superar estas barreras para que la comunicación funcione.

Las barreras y dificultades comunicativas más importantes son:

- Las emociones.

según el estado de ánimo del receptor.

Por ejemplo, una broma cuando alguien está enfadado
puede interpretarse como un recochineo.

- El lenguaje.

Una misma palabra puede tener diferentes significados.

Esto depende de la persona, la educación o de la cultura.

Por ejemplo, en España, se utiliza la palabra espantoso

para hablar de algo que da miedo.

En Portugal, la palabra espantoso significa que algo es maravilloso.

- El ambiente.

El ambiente son todos los aspectos que rodean a la persona

que emite o recibe un mensaje.

Por ejemplo, ruidos, distracciones visuales o incomodidad física.

- Barreras verbales.

Son formas de hablar que dificultan la comunicación.

Por ejemplo, hablar muy rápido

no explicar bien las cosas o no escuchar.

La escucha activa

La escucha activa consiste en escuchar con atención, sin interrumpir ni juzgar lo que dice a otra persona.

Esta es una técnica que ayuda a establecer una buena comunicación.

Para hacer bien la escucha activa

hay que tener empatía con la otra persona.

La empatía significa ponerse en el lugar de la otra persona para saber lo que siente y lo que piensa.

El pasos que facilitan la escucha activa son:

- Estar preparados para escuchar.

Debemos identificar el contenido del mensaje los sentimientos y los objetivos

de la persona que nos habla.

- Usar la comunicación verbal

para demostrar al otro que prestamos atención. Por ejemplo , usando palabras como sí o entiendo .

- Usar la comunicación no verbal mediante contacto visual o gestos.

para expresarle a la persona que la escuchamos .

Los elementos que debemos evitar en la escucha activa son:

- Las distracciones.
- Interrumpir a la persona que habla.
- Juzgar a la persona con la que hablamos.
- Dar soluciones muy rápido sin consultar.
- Contra argumentar.

Esto sucede cuando damos un argumento en respuesta a otro .

Por ejemplo, cuando una persona nos dice me siento mal y tú respondes y yo también.

- Quitar importancia a lo que nos dice la otra persona.
- Hablar de uno mismo.
- Evitar el síndrome del experto.

El síndrome del experto es tener las respuestas al problema de la otra persona

antes de que en los había contado todo su problema.

4. Tipos de clientes.

El cliente es una persona que necesita algo
o que quiere conseguir algo,
y para eso busca la ayuda de un profesional
o recurre un servicio.

El cliente también se le llama usuario
o ciudadano .

Para atender bien a los clientes que visitan la Administración
tienes que facilitar la comunicación,
tener limpio y ordenado tu espacio de trabajo y dar una buena
imagen personal.

Hay 2 modalidades de atención al cliente:

- El contacto directo.

Es cuando la comunicación se hace vis a vis.

Por ejemplo , es la comunicación que hacemos

desde el mostrador o desde una ventanilla.

La ventaja del contacto directo

es que la comunicación es más fácil.

El inconveniente del contacto directo

es que los estados de ánimo

de las personas que se comunican

influyen más en la comunicación..

- El contacto no directo.

Es cuando la comunicación se realiza

a través del teléfono o de soportes escritos.

Por ejemplo, cartas o y-mails..

Dependiendo de la Administración en la que trabajamos

vamos a encontrar a diferentes tipos de clientes.

Por ejemplo :

- En un hospital,

el cliente es un paciente.

- En el ayuntamiento,
el cliente es el ciudadano o ciudadana .

- En la Consejería de Hacienda ,
el cliente es el contribuyente.

- En una empresa de transporte,
el cliente es el pasajero o pasajera .

- En un colegio o universidad,
el cliente es el alumno o alumna.

Cuando hablamos con un cliente
es importante que tengamos en cuenta
las siguientes recomendaciones:

- Poner énfasis al hablar, pero no gritar.
Énfasis significa intensidad.

- Pronunciar con claridad y no mirar al suelo.

- No utilizar palabras que usamos

en conversaciones informales con amigos.

Por ejemplo, ok, o colega.

- Tratar a la persona de usted .
- Mirar a la persona cuando le hablamos .
- Tener una expresión facial amable y sonreír .
- Tener una postura corporal recta pero relajada.
- Hacer gestos abiertos con las manos.

Por ejemplo,

un apretón de manos firme

cuando saludamos.

- No hacer movimientos automáticos,
por ejemplo , jugar con las gafas
o con un bolígrafo.

5. Mantenimiento del espacio de acogida.

Cuando un cliente entra en la Administración.

es importante que vea un espacio limpio y ordenado.

Esto ayuda a que el cliente confíe en nosotros.

Un espacio de trabajo limpio y acogedor.

hace que el cliente se sienta tranquilo

y tenga más confianza en nosotros cuando nos pregunta algo.

Para mantener el espacio de trabajo limpio y ordenado.

es importante seguir estas recomendaciones:

- Evitar la presencia de bultos y paquetes que pueden dificultar que nos movamos por el espacio de trabajo .

Un espacio de trabajo ordenado también es más seguro.

- Eliminar todos los objetos que no te hacen falta para hacer tu trabajo.

- Organizar los objetos de tu espacio de trabajo teniendo en cuenta cuáles son los que más utilizas y los que menos utilizas.

- Tener la mesa de tu espacio de trabajo recogida sin papeles o documentación que no utilizas.

- Tener una buena ventilación y una buena iluminación para que puedas hacer tu trabajo de forma cómoda.

6. Resumen de lo más importante.

En este tema aprendemos
cómo se organiza la Administración,
sus tipos de visitantes
y la importancia de comunicarnos con ellos.

Es muy importante
que sepamos utilizar bien las normas de cortesía
y el tratamiento que hay que darle a todas las personas.

También hablamos
sobre la importancia de la comunicación,
y sobre los tipos de comunicación que hay y sus elementos.

TEMA 2
RECEPCIÓN, DISTRIBUCIÓN Y ENTREGA
DE PAQUETERÍA Y DOCUMENTACIÓN.



Índice de contenidos

1. Las áreas y las personas dentro de una organización.	3
2. Circulación interna de la paquetería y de la documentación.	7
3. Técnicas de recepción, registro, clasificación, distribución de paquetería y documentación.	9
4. Seguridad laboral y mover cargas.....	17
5. Las relaciones en el centro de trabajo	18
6. Confidencialidad y seguridad en la manipulación de paquetería.	19
7. Resumen de lo más importante	22



1. Las áreas y las personas dentro de una organización.

Para recoger y entregar paquetes

es muy importante conocer bien:

- Las áreas que hay en la organización.
- Las personas que trabajan en cada área.
- Los cargos y responsabilidades de cada persona.
- Los lugares donde dejar:
 - o La prensa.
 - o Los paquetes.
 - o Los documentos.
 - o Los porta-firmas.

Debes conocer bien

los lugares del edificio en los que está cada área

y como comunicarte con estas áreas

a través del teléfono.

El canal de comunicación más usado
en un organismo público
es el teléfono interno.

Por eso tienes que saber utilizar el teléfono
para recibir y para hacer llamadas internas.

Las llamadas internas son llamadas
que se hacen dentro de la organización,
por ejemplo de despacho a despacho.

Las llamadas internas son llamadas gratuitas.

Para hacer una llamada interna
tienes que marcar la extensión del despacho o del área
con la que quieres hablar.

Recuerda que cuándo usas el teléfono es muy importante:

•La voz.

La voz es el instrumento
con el que transmitimos el mensaje
a través del teléfono.

Con la voz podemos crear un clima agradable o desagradable.

•La actitud

Nuestra actitud debe ser positiva y profesional.

Debes tener confianza en ti mismo

ser educado y tener ganas de ayudar.

•El silencio:

En una conversación el silencio

puede ser positivo o negativo.

El silencio es positivo cuando se utiliza

para escuchar el que dice a otra persona.

El silencio es negativo cuando dejamos de contestar.

Cuando dejamos de hablar y se forma un silencio

hay que explicarle a la otra persona el motivo.

Por ejemplo, me da un momento para buscar los datos.

•El lenguaje:

En una conversación telefónica
hay que utilizar un buen vocabulario
y evitar las frases hechas o las muletillas.

Las muletillas son frases o palabras que repetimos mucho.

Por ejemplo vale, o, ya me entiendes.

Las frases hechas son frases
que siempre se dicen de la misma forma.

Por ejemplo está en la luna,
para decir que alguien está distraído.



2. Circulación interna de la paquetería y de la documentación.

En una organización, la recogida de prensa, documentos, paquetes y porta-firmas es una tarea diaria.

La circulación interna de la paquetería y documentación se refiere a los documentos y paquetes cuyos destinatarios son personas de la organización.

La circulación interna sirve como un medio de comunicación, que permite la implicación de los trabajadores y mejora sus relaciones.

Vamos a conocer los diferentes tipos de paquetería y documentación:

➤ La prensa.

La prensa son publicaciones impresas que tienen distinta periodicidad.

Puede haber prensa diaria por ejemplo , el periódico.

Prensa semanal,

por exemplo , un semanario.

Y puede haber prensa mensual,

por exemplo , una revista especializada.

➤ Los documentos.

Los documentos son escritos

en los que hay datos importantes.

➤ Los paquetes.

Los paquetes son objetos envueltos

para ser transportados.

➤ El porta-firmas.

El porta-firmas es una carpeta que se lleva en la mano.

y que se utiliza para guardar documentos importantes

para que firme una persona concreta.

3. Técnicas de recepción, registro, clasificación, distribución de paquetería y documentación.

Para recibir y gestionar todos los paquetes y documentos
de una organización

tienes que seguir estos pasos:

•Recepción.

Tienes que recibir los paquetes o documentos.
cuando llegan a la organización.

•Registro.

Tienes que registrar el documento o paquete.
Registrar significa dejar por escrito
que un paquete o documento llegó a la organización.

•Clasificación.

Tienes que saber a quién va dirigido
el documento o paquete.

•Distribución.

Tienes que entregar el paquete o documento.

en el área o departamento

donde trabaja la persona destinataria.

Documentos internos y externos

Los documentos con los que se trabaja en una organización pueden ser internos o externos.

Vamos a ver con detalle cada tipo.

- Los documentos internos.

Los documentos internos son los que se utilizan dentro de la organización.

Estos documentos son muy importantes

y sirven para que las personas de la organización puedan hacer bien su trabajo.



Los principales documentos internos son:

o Convocatorias.

Una convocatoria es un documento donde

se cita de forma oficial

a un grupo de personas.

para tratar algún tema en un lugar determinado.

Es importante que las convocatorias

lleguen con rapidez a las personas interesadas. para que puedan

planificar su trabajo.

o Actas.

Un acta es un documento

donde se puede leer todo lo que ocurrió

y los acuerdos que se tomaron

en una reunión.

El secretario o secretaria.

y las personas que participan en la reunión.

tienen que firmar el acta.

Una de tus tareas en la organización puede ser pedir la firma de todas las personas que participaron en una reunión.

- o Avisos y anuncios.

Son informaciones o noticias generales que afectan a la organización y al personal.

Estos avisos o anuncios se colocan en el tablero de anuncios.

- o Boletines y revistas.

Son actividades e informaciones sobre la cultura de la organización y sobre actividades de ocio.

- o Memorias.

Son documentos que explican los principales datos y las actividades de una organización durante un período de tiempo. que suele ser 1 año.

Por ejemplo, la Memoria de actividades de la Xunta del año 2023.

- o Nota interior.

Son notas con las que los diferentes departamentos se comunican entre sí.

- Los documentos externos.

Los documentos externos son las comunicaciones que una organización hace hacia el exterior.

Los principales documentos externos son:

- o Anuncios.

Se utilizan cuando la organización publica noticias que interesan a sus clientes o a otras organizaciones.

- o Cartas.

Son documentos que la Administración utiliza para comunicarse con la ciudadanía o con otras entidades.

Las cartas tienen información relacionada con la propia Administración.

- o Circular.

Se utiliza para anunciar algún hecho o evento a otras organizaciones o personas .

- o Invitación.

Documento que sirve para invitar a alguien a un acto social.

- o Oficio.

Documento que acompaña a otro documento oficial y que puede estar dirigido a otras entidades públicas o a personas.

- o Notificación.

Documento que utiliza la Administración para comunicar a las personas interesadas los actos de un procedimiento establecido por ley que les afectan a sus derechos e intereses.

Recoger, registrar, clasificar y distribuir documentos y paquetes .

Vamos a conocer los pasos que debes seguir cuando un hay paquete o documentación que acaba de llegar a la organización y que debes entregar.

- Cuando recoges un paquete en una organización la persona responsable del envío, te pide que firmes y selles los albaranes de entrega.

Un albarán de entrega es un documento que prueba que un paquete fue entregado.

- Cuando recoges el paquete o documentación debes registrarlo y clasificarlo según el despacho y a personas destinataria.

Para hacer esta clasificación debes seguir estos criterios:

- Urgencia e importancia.
- Localización de los despachos para hacer la entrega.

- Cuando ya clasificaste el paquete o la documentación

llega la fase de la distribución.

Para hacer la distribución

debes tener en cuenta la localización de los despachos

y la urgencia de los paquetes.

Tienes que pensar antes el recorrido

para distribuir de manera rápida y eficiente

todos los paquetes.

- Cuando llegues al departamento

debes dejar el paquete en la zona correcta.

Cada departamento suele tener una zona habilitada

para dejar los paquetes.

4. Seguridad laboral y mover cargas.

En tu trabajo diario

es posible que tengas que coger objetos pesados
y trasladarlos de sitio.

Cuando coges objetos pesados

tienes que seguir estas indicaciones:

- Si no puedes con la carga, pide ayuda o utiliza una carretilla.
- Para coger peso del suelo:
 - o Separa los pies, poniendo el pie derecho más adelante, o el izquierdo si eres zurdo.
 - o Flexiona las rodillas.
 - o Pon tu espalda recta.
 - o Dobra las rodillas para coger la carga.

Cuando mueves objetos pesados

tienes que seguir estas indicaciones:

- Mueve el objeto poco a poco .
- Ten la espalda recta.
- Ten la carga cerca del cuerpo, así es más fácil moverla.



- No gires el cuerpo cuando lleves peso.
 - Coge el peso con la palma de la mano.
- Así te cansas menos.

5. Las relaciones en el centro de trabajo .

Tener un buen ambiente en el trabajo
es muy importante.

Para conseguir un buen ambiente de trabajo,
tienes que cumplir las normas de protocolo,
y conocer el tratamiento que debes dar
a las entregas de paquetes y documentación.

También debes usar las normas de cortesía
por ejemplo :

- Llamar antes de entrar en un despacho.
- Pedir permiso para entrar.
- Saludar y despedirte de manera adecuada, con respeto y educación.

Recuerda que tu imagen es importante.

Para dar una buena imagen

debes mantener tu uniforme limpio y abrochado.

Hacer un buen uso de la comunicación verbal y no verbal

también te ayuda a tener una buena relación en el trabajo

con tus superiores y compañeros .

6. Confidencialidad y seguridad en la manipulación de paquetería.

Cuando manipulas paquetes, documentos y porta-firmas

tienes que cumplir con las normas de confidencialidad.

y las normas de seguridad .

Confidencial significa que un paquete o documento.

es secreto.

Solo puede leerlo al persona destinataria.

La confidencialidad existe para prevenir que se de información a personas u organismos que no están autorizados.

Por ejemplo ,
si abres y lees una carta que no es para ti
hay una pérdida de confidencialidad .

La seguridad son las medidas que toma la organización para proteger la información.

Las medidas de seguridad ayudan a mantener la confidencialidad ,
la disponibilidad y la integridad de la información.

La disponibilidad es la característica de la información de encontrarse a disposición de quien debe acceder a ella .

Por ejemplo, un acta tiene que estar a disposición de los participantes en la reunión,
para que puedan leer los acuerdos a los que llegaron.

La integridad sirve para que los documentos y paquetes no puedan ser modificados por personas que no tienen permiso.

Por exemplo,

si borras parte de un documento

cometes una falta contra la integridad .

7. Resumen de lo más importante

Para recibir, distribuir y entregar a paquetería y la documentación, es importante diferenciar entre:

- o Prensa.
- o Paquetes.
- o Documentos.
- o Porta-firmas.

Para eso tienes que conocer muy bien la distribución de los departamentos y cómo se llama cada departamento.

También tienes que conocer a las personas que trabajan en cada departamento.

Además, también aprendemos

a clasificar documentos y paquetes por despachos.

Recuerda que también hablamos

de la importancia de la confidencialidad

de la seguridad, disponibilidad

y de la integridad en los documentos y paquetes.

TEMA 3
MANEJO DE MÁQUINAS REPRODUCTORAS
Y OTRAS ANÁLOGAS.

Índice de contenidos

1. Reprografía de documentos.....	3
2. Mantenimiento de la fotocopidora.	23
3. Características de los originales.	24
4. Anomalías más frecuentes en el uso de fotocopadoras.	26
5. El encuadernado.....	31
6. Las destructoras.	36
7. El encargo de fotocopiar y preparar documentos.....	37
8. Normas de seguridad al usar máquinas de reprografía.....	39
9. Resumen de lo más importante.	41

1. Reprografía de documentos.

La reprografía es la tarea que sirve para hacer una o más copias de un documento.

Las copias sirven para comunicar una misma información a muchas personas.

También sirve para que podamos archivar los documentos importantes y trabajar con copias para que el original no se estropee.

Para hacer estas copias puedes usar diferentes máquinas y diferentes medios.

Algunos ejemplos de máquinas que sirven para hacer copias son:



Fotocopiadora



Impresora



Escáner



Fax

Algunos ejemplos de medios reprográficos son:

- La fotografía,
- El microfilm,
- La digitalización...

Cada máquina reprográfica hace la copia en un soporte.

Algunos ejemplos de soportes son:

- El papel,
- El CD,
- El DVD

Los soportes pueden tener diferentes formatos
por ejemplo el papel en DIN A4, DIN A3....

Ahora vamos a conocer
las diferentes máquinas de reprografía.

La fotocopiadora

Una fotocopiadora es una máquina
que sirve para reproducir un documento,
es decir, para sacar una copia idéntica
a un documento.

La fotocopiadora es la máquina de reprografía
que más se usa en la Administración.
para hacer copias en papel
porque es rápida y fácil de usar.

La copia que realizamos con la fotocopiadora
se llama fotocopia.

La fotocopiadora también tiene otras funciones.

Por ejemplo:

- Puede ampliar o reducir un documento.
- Copiar por las 2 caras.
- Clasificar.
- Encuadernar.
- Grapar las copias.

Las fotocopiadoras más modernas incluyen más funciones.

Por ejemplo:

- Impresora,
- Fax
- Escáner,
- Copias en color
- Copias con diferentes tipos de papel.

En la actualidad

la fotocopiadora se utiliza menos

porque en la Administración hay nuevas tecnologías

y porque el correo electrónico se usa más.

Hay diferentes clases de fotocopiadoras:

- Según el tamaño y capacidad:
 - o Fotocopiadoras profesionales o de alta producción.
 - o Fotocopiadoras de oficina.

- Según el tóner utilizado:
 - o Tóner en polvo.
 - o Tóner líquido.

Vamos a conocer cada clase de fotocopiadora
con más detalle:

- ▶ Fotocopiadoras profesionales o de alta producción.

Son las fotocopiadoras de gama más alta,
es decir, las que tienen más funciones.

Por ejemplo:

- Grapar.

-Fotocopiar a 2 caras

es decir, por delante y por detrás de una misma hoja.

-Capacidad para hacer muchas copias en muy poco tiempo.

Por ejemplo, hay fotocopadoras que hacen

120 copias en 1 minuto.



Esta es una imagen de una fotocopadora profesional o de alta dirección.

► Fotocopadoras de oficina.

Son las fotocopadoras más utilizadas.

Además de copiar documentos,

tienen otras funciones, como por ejemplo:

- Pueden ampliar la copia de un documento.
Ampliar es hacer algo más grande.
- Pueden reducir el tamaño de un documento.
Reducir es hacer algo más pequeño.
- Pueden sacar copias
en 3 tamaños de papel diferentes.



Esta es una imagen de una fotocopiadora de oficina.

► Fotocopiadoras que utilizan tóner

El tóner es la tinta que usa la fotocopiadora para hacer copias.

Una fotocopiadora sin tóner no fotocopia.

El tóner puede ser en polvo o líquido.

Las fotocopiadoras que utilizan el tóner en polvo tienen un depósito donde se coloca un cartucho que contiene tóner.

Hay que cambiar el cartucho de tóner.

cuando la fotocopiadora lo indica.

Las fotocopiadoras que utilizan tóner líquido

lo guardan en unas cubetas.



Imagen de tóner en polvo.



Imagen de tóner líquido.

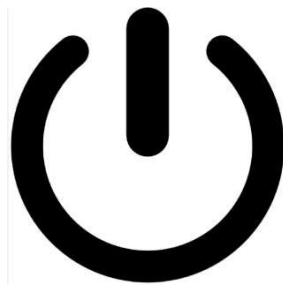
Ahora que ya conocemos las diferentes impresoras vamos a aprender los pasos que hay que dar para utilizarla:

o Encendido :

Lo primero que tenemos que hacer es encender la fotocopiadora.

Las fotocopiadoras tienen un botón con 2 posiciones.

- Posición On, cuando la fotocopiadora está encendida.
- Posición Off, cuando la fotocopiadora está apagada.



Esta es la imagen del botón de encendido y apagado.

o Calentamiento:

Cuando encendemos una fotocopiadora empieza el proceso de calentamiento.

Durante el tiempo que dura el calentamiento, la fotocopiadora se prepara para funcionar.

Mientras la fotocopidora calienta
no puedes hacer fotocopias.

o Colocación del original.

Para colocar el documento original
tienes que abrir la tapa de la fotocopidora.

Cuando abres la tapa ves un cristal.

Tienes que colocar el documento original
encima de ese cristal.

La parte que tienes que copiar
debe estar hacia abajo.

Cuando el original está colocado cierras la tapa.

Comprueba que hay papel en la bandeja
y ya puedes empezar a copiar.

o Fotocopiado y reproducción de documentos:

Antes de comenzar a fotocopiar
tienes que indicarle a la fotocopidora
el número de copias que quieres realizar.

En la parte frontal de la fotocopidora
hay una pantalla en la que aparece
un número y un teclado
con números del 0 al 9.

En este teclado tienes que marcar
el número de copias que quieres hacer.

Cuando el marcas
el número aparece en la pantalla.

Por ejemplo, si quieres hacer 6 copias,
en las teclas pulsas el número 6
y en la pantalla aparece escrito el número 6.



A la izquierda, imagen del teclado.

A la derecha, imagen de la pantalla.

También podemos indicar

que las copias sean más claras o más oscuras

dándole a los botones de oscuridad y claridad.



Más claro Más oscuro Normal

También podemos aumentar o disminuir el tamaño de la copia.

Para aumentar o disminuir el tamaño tienes que buscar en el panel frontal el siguiente número: 100%.

Cuando en el panel frontal ponen 100% significa que el tamaño de la fotocopia es igual al tamaño del documento original que queremos fotocopiar.

Para aumentar o disminuir el tamaño

tienes que pulsar estas teclas:



Cuando pulsas la tecla de aumentar

el 100% aumenta.

Por ejemplo,

120%, 140%, 180%...

Cuando pulsas la tecla de reducir

el 100% se reduce.

Por ejemplo, 99%, 89%, 79%...

o Las copias

Las copias que salen de la fotocopidora
salen en la bandeja de la fotocopidora.

Cuando terminas de hacer las copias tienes que coger de la
bandeja
todas las fotocopias que hiciste.

o Fotocopias de nuevos documentos originales.

Para hacer nuevas copias de otro documento
primero tienes que retirar el original
que ya has fotocopiado.

Para quitar el original que ya has fotocopiado
tienes que abrir la tapa de la fotocopidora
y quitar del cristal el documento.

Cuando ya has retirado el documento fotocopiado
puedes poner el nuevo documento
y seguir los mismos pasos que ya explicamos.

La impresora

La impresora es una máquina
que se conecta al ordenador
y nos permite hacer copias en papel
de los documentos que hay en el ordenador.

La impresora se conecta al ordenador con un cable.

También puede estar conectada en red
con varios ordenadores.

En red significa que
varios ordenadores y dispositivos
pueden estar conectados entre sí
sin cables.

La impresora funciona con cartuchos de tinta

o con tecnología láser.

o La impresora con tecnología láser hace copias con una luz que ejerce presión sobre el papel.

o En la impresora que funciona con cartuchos de tinta hacer copias es más caro.

Para utilizar la impresora

tienes que saber utilizar el ordenador.



Imagen de una impresora.

El escáner

El escáner es una máquina

que permite digitalizar imágenes o documentos

en papel

para guardarlos en el ordenador.

Digitalizar significa

transformar objetos o documentos
para poder verlos en un ordenador.

El escáner se utiliza mucho en la Administración Pública
porque permite copiar documentación
sin tener que imprimirla.

También permite
guardar documentación en el ordenador
para archivarla, distribuirla
o trabajar con ella.

Las copias que hace el escáner
se pueden imprimir desde un ordenador
conectado a una impresora

Algunas fotocopiadoras también hacen la función de escáner y de impresora.



Imagen de un escáner.

El fax

El fax es una máquina que permite transmitir por vía telefónica copias de documentos.

El fax es muy útil para hacer más rápido algunos trámites de la Administración.

El envío de copias de documentos por fax es muy frecuente entre oficinas.

El fax es un medio de comunicación rápido.

Algunos ejemplos de información

que el fax puede enviar y recibir son dibujos, planos

o documentación escrita a mano.



Imagen de un fax.

Los 2 puntos siguientes,

mantenimiento de los equipos y anomalías,

dependen de la máquina que utilices.

Nosotros vamos a estudiar

el mantenimiento y las anomalías de la fotocopiadora,

porque es la máquina que más vas a utilizar

en tu trabajo.

2. Mantenimiento de la fotocopidora.

El mantenimiento son los cuidados que tenemos que hacer cada día para que un aparato funcione bien y durante mucho tiempo.

Para mantener una fotocopidora en buen estado tenemos que seguir las siguientes precauciones:

- Desconectar el enchufe principal antes de limpiar la impresora.
- Limpiar el vidrio de contacto con un paño humedecido en alcohol o en detergente suave.
- No usar disolventes.
- Desenchufar la fotocopidora cuando no se vaya a utilizar durante un período de tiempo largo.

- Cambiar el cartucho de tóner cuando la fotocopiadora lo solicita.

- Reponer el papel de la fotocopiadora en la bandeja donde se carga el papel cada día o cuando la fotocopiadora lo solicite.

3. Características de los originales.

Los documentos que tienes que fotocopiar tienen unas características que debes conocer para hacer bien tu trabajo.

El papel en el que está el documento original del que debes hacer copias puede tener diferentes tamaños, estar impreso en color o en blanco y negro y estar impreso por 1 cara o por las 2 caras.

Los tamaños de papel más utilizados son los siguientes:

- o DIN A4.

Este papel es tamaño DIN A4

Es el tamaño de papel más habitual.

- o DIN A3.

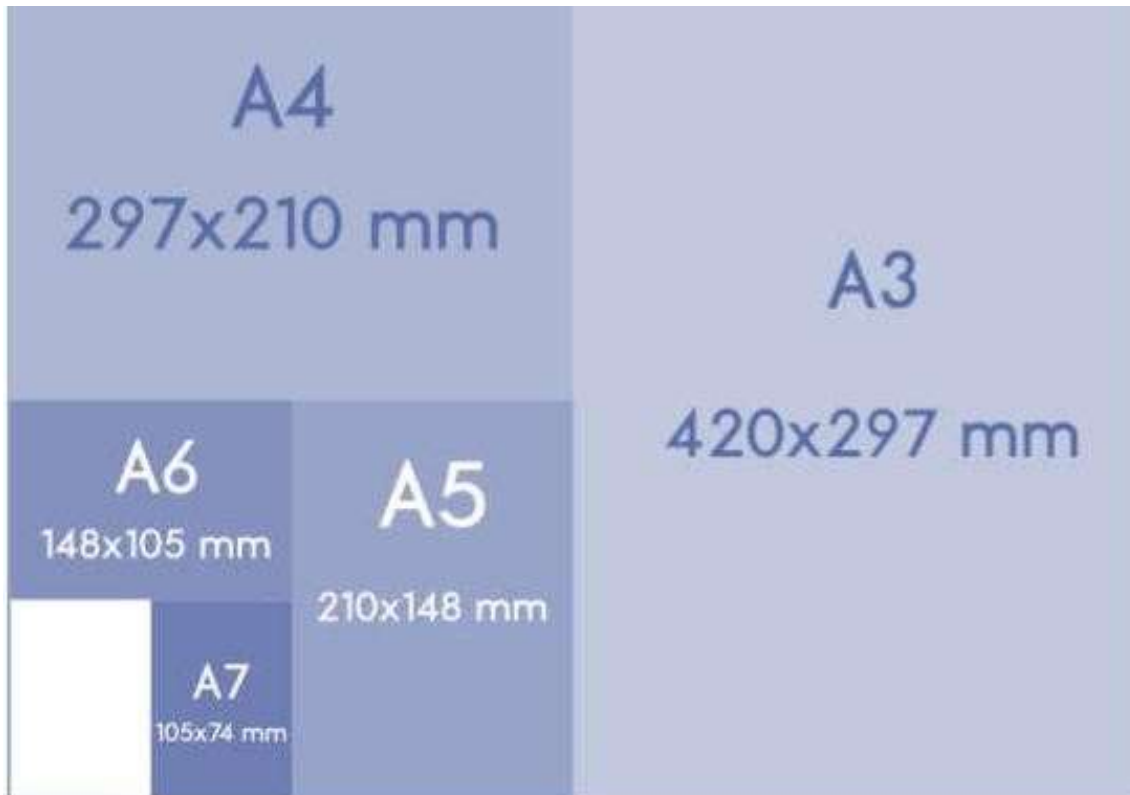
El papel DIN A3 tiene el tamaño de dos DIN A4 juntos.

- o DIN A5.

El tamaño del papel DIN A5 es la mitad de un DIN A4.

Aquí puedes ver un esquema

con los principales tamaños de papel.



4. Anomalías más frecuentes en el uso de fotocopiadoras.

En tu trabajo del día a día puedes tener que solucionar diferentes anomalías cuando usas una fotocopiadora.

Una anomalía significa que algo no funciona bien.

- Destellos en el indicador de papel.

Cuando vemos el símbolo del papel iluminado

pueden pasar 2 cosas:

- o Que la fotocopidora no tiene papel.

En este caso, hay que poner papel.

- o Que la fotocopidora tiene papel

pero está mal colocado.

En este caso, hay que colocar bien el papel.

- Indicador de reposición de tóner encendido.

Cuando el indicador de reposición de tóner está encendido

significa que hay que poner un nuevo tóner.

Para cambiar el tóner

hay que seguir estos pasos:

- 1) Abrir la cubierta delantera de la fotocopiadora.
 - 2) Quitar el cartucho viejo de la fotocopiadora.
 - 3) Agitar el nuevo cartucho
para conseguir ablandar el tóner.
 - 4) Quitar la tapa del cartucho nuevo.
 - 5) Insertar el nuevo cartucho
en el mismo sitio donde estaba el cartucho viejo
y empujar un poco para que quede seguro.
 - 6) Cerrar la cubierta delantera de la fotocopiadora.
- Se enciende el símbolo de atasco de papel.

Cuando hay un atasco de papel,

la fotocopiadora se para

y el signo de atasco de papel se enciende.

Lo primero que hay que hacer
es localizar la parte de la fotocopiadora
en la que está atascado el papel.

Es habitual que la fotocopiadora
indique el lugar donde está atascado el papel.

Cuando encuentras el papel atascado
tienes que sacarlo con mucho cuidado
y asegurarte de que no quita ningún trozo dentro de la
fotocopiadora.

Cuando quitas el papel atascado
puedes continuar haciendo fotocopias.

- La fotocopiadora no fotocopia ni imprime copias.
- Si ya has comprobado que la fotocopiadora no funciona
y no es por ninguna de las causas que ya venimos
tienes que asegurarte de que la cubierta frontal
no está abierta.

La cubierta frontal de la fotocopidora
es una tapa que protege su interior.

Se la cubierta frontal está abierta
tienes que cerrarla.

Si comprobaste todo el anterior
y la fotocopidora sigue sin funcionar
debes avisar a tu superior o al servicio técnico
para que venga a arreglar la fotocopidora.

- Las copias salen excesivamente claras.

Cuando las copias salen muy claras
lo más normal es que falte tóner en la fotocopidora.

En este caso tienes que cambiar el cartucho.

Estas anomalías que aprendemos
son las más frecuentes.

Pero debes recordar,
que cada modelo de fotocopidora
puede tener características diferentes.

Por eso es muy importante
que antes de empezar a utilizar una fotocopidora
lee el libro de instrucciones.

5. El encuadernado.

Es frecuente que en tu trabajo
además de fotocopiar documentos
tengas que encuadernarlos.

Encuadernar es unir todas las hojas
que forman un documento
mediante técnicas cómo el grapado,
o el encanutado.

Vamos a conocer las diferentes máquinas
que sirven para encuadernar documentos:

- Las encuadernadoras.

La encuadernadora se utiliza para ordenar y presentar documentos formados por varias hojas.

La encuadernadora junta o une las hojas formando un bloque unitario.

Esta unión hazla por medio de pegado o de otro procedimiento.

Cuando encuaderna un documento, hay que ponerle unas tapa o portada..

Existen muchos tipos de encuadernadoras. que varían dependiendo de la técnica que utilicemos para encuadernar.

Algunas de ellas son:

o Termoencuadernadora.

Utiliza pegamento para encuadernar las hojas.

La termoencuadernadora calienta el pegamento que cuándo se enfría deja unidas todas las hojas



Imagen de una termoencuadernadora

o Encuadernadoras que taladran el papel.

Estas encuadernadoras son muy utilizadas en las oficinas.

Las hay de 2 tipos:

- De canutillo.
- De gusanillo.

Estas encuadernadoras taladran el papel
y las tapas por uno de sus márgenes
y después los unen con una pieza
de metal o de plástico
con forma de gusanillo.



Encuadernadora de canutillo



Encuadernadora de espiral

- La grapadora .

La grapadora es otra máquina de encuadernación.

que cose y sujeta papeles con grapas.

La grapadora puede ser manual o eléctrica..

La grapadora manual
tiene un cargador de grapas
y una cabeza que cierra sobre una base.
Cuando hacemos presión sobre la cabeza
y la base de la grapadora
la grapa queda fijada al papel.

La grapadora eléctrica hace lo mismo
que la grapadora manual
pero de forma automática.



Grapadora manual



Grapadora eléctrica

6. Las destructoras.

En las oficinas puede haber documentos confidenciales que deben destruirse después de ser usados.

Las destructoras sirven para destruir estos documentos.

Las destructoras son aparatos eléctricos que trituran el papel en tiras finas o en pequeños trozos, para que el documento quede ilegible.

El papel que destruye cae en un recipiente o bolsa, que está colocada en la parte inferior de la destructora.

Los pasos que hay que seguir para utilizar una destructora, son:

1. Introducir el papel que hay que destruir en la ranura de la destructora.

2. La destructora tritura el papel en forma de finas tiras o cuadraditos .
3. El papel cae en el recipiente o bolsa..
4. Cuando el recipiente o bolsa está lleno hay que vaciarlo



Imagen de una destructora

7. El encargo de fotocopiar y preparar documentos.

Una de tus tareas habituales
ve ser realizar los encargos
que te piden tus compañeros
o tus superiores.

El encargo te lo pueden pedir en persona,
dejándote una nota en tu área de trabajo.
o llamándote por teléfono.

Recuerda las normas de cortesía
y tu actitud
son muy importantes.

Las fases que debes seguir cuándo realizas un encargo
relacionado con documentación son:

1. Recoger el encargo.
2. Preparar el documento.
3. Hacer las fotocopias.
4. Ordenar las copias.
5. Encuadernar, grapar
o incluir en una carpeta las copias.
6. Entregar las copias.

8. Normas de seguridad al usar máquinas de reprografía.

Cuando utilizas máquinas de reprografía tienes que cumplir las siguientes normas:

- Lee los manuales de instrucciones.

- Desconecta la máquina y deja que enfríe antes de manipularla.

- Usa guantes para cambiar el tóner.

- Ventila la habitación diariamente.

- En caso de avería, avisa al técnico.

- No manipules los desechos del tóner y otros productos.

- Mantiene iluminada la habitación cuando haces fotocopias y cierra la tapa de la máquina por completo.

- Haz un uso correcto de la grapadora, para no hacerte daño con una grapa.

- Vacía el papel triturado con cuidado para no hacerte daño con las cuchillas.

- Mantiene el papel en su envoltorio y lo abre solo cuando se vaya a utilizar.

- Recicla todo el material posible.

9. Resumen de lo más importante.

En este tema estudiamos
las máquinas de reprografía.

Ahora sabes que las principales máquinas de reprografía son:

- La fotocopiadora.
- La impresora.
- El escáner.
- El fax.

También conocemos
los diferentes tipos de fotocopiadoras que existen
y cómo se usa una fotocopiadora.

Es importante que recuerdes cuáles son los tamaños de papel
más habituales:

- o DIN A4.
- o DIN A3.

- o DIN A5.

La encuadernación y las destructoras

son otros de los puntos

que vimos en este tema.

TEMA 4
FRANQUEO, DEPOSITO, ENTREGA,
RECOGIDA Y DISTRIBUCIÓN DE
CORRESPONDENCIA.

Índice de contenidos

1. La correspondencia.	3
2. Conceptos importantes que debes conocer para manipular correspondencia.	14
3. Resumen de lo más importante.	21

1. La correspondencia.

Para manipular y tramitar correspondencia,
tienes que utilizar los medios
y seguir los criterios que establece la Administración.

También tienes que conocer bien
las áreas de trabajo que hay en la organización.
y las personas que trabajan en ellas.

Es importante que tramites la correspondencia
de forma rápida y eficiente.
y que entregues la correspondencia urgente
lo antes posible.

También es importante que no pierdas la correspondencia
y que la tengas limpia y ordenada

La correspondencia son
todas las cartas que se envían
o se reciben.

Hay que diferenciar correspondencia de correos.
La oficina de correos es el edificio donde se recibe
y donde se entrega la correspondencia.

Los organismos públicos envían y reciben.
una gran cantidad de correspondencia,
por eso tienen un departamento
que se ocupa de todas las tareas relacionadas
con la correspondencia.

Las tareas relacionadas
con la correspondencia son:

- El franqueo.
- Depósito.
- Registro.
- Entrega.
- Recogida.
- Distribución.

También es importante diferenciar los 2 tipos de correspondencia
que vas a encontrar en tu trabajo
que son la correspondencia de entrada
y la correspondencia de salida .

La correspondencia de entrada
es la que se recibe en la organización.
y para tramitarla se realizan las de tareas de:

- Recepción.
- Registro.
- Clasificación.
- Distribución.

La correspondencia de salida.

es la que se envía al exterior de la organización
y para tramitarla se realizan las tareas de:

- Comprobación.
- Registro.
- Plegado y ensobrado.
- Franqueo.
- Envío.

La correspondencia de entrada o recibida.

Vamos a conocer los conceptos básicos
referentes a la recepción, registro, clasificación y distribución.
de la correspondencia de entrada.

- Recepción.

La correspondencia se recibe por correo o mensajería .

Algunos tipos de correspondencia son:

- Cartas.
- Facturas.
- Periódicos.
- Revistas.
- Catálogos.
- Paquetes...

En la Administración siempre hay un sitio habilitado para colocar la correspondencia que entra y clasificarla según el tipo de correspondencia que es.

En algunos casos junto con la correspondencia viene un albarán o un acuse de recibo, que son documentos que prueban que se entregó el envío al destinatario.

Este albarán o acuse de recibo hay que firmarlo cuando te entregan la correspondencia.

La correspondencia también se puede recoger en una oficina de correos, cuando tienes un apartado de correos.

Un apartado de correos es una caja o sección que hay en la oficina de correos y que tiene un número.

En esta caja o sección se depositan las cartas para que las recoja su destinatario.



Imagen de un apartado de correos.

- El registro.

La correspondencia se registra en un documento de entradas segundo el procedimiento de cada lugar de trabajo .

Por norma general, se registran las entradas de escritos y las comunicaciones dirigidas a un órgano administrativo.

No todos los escritos se registran.

Por ejemplo ,

la documentación que acompaña a un escrito
los documentos publicitarios, comerciales o informativos, y
la correspondencia personal
que solo puede ser abierta por su destinatario
no se registra.

El acto de registrar consiste en:

- Estampar un sello en cada documento.
- Escribir un número ordenado según las entradas.
- Poner la fecha.

También debes asegurarte de que la correspondencia tiene los datos que indican el área o persona a quién va dirigida.

El correo que llega certificado o certificado con acuse de recibo debe de registrarse. antes de pasar a su clasificación y distribución.

- La clasificación.

La correspondencia se clasifica según sea:

- Urgente.
- Común.
- Certificada.

En caso de que sea Urgente, la entrega se hace lo antes posible a la persona o departamento que corresponde.

Hay correspondencia que va a nombre de una persona o de un servicio concreto del organismo.

Ese correo se clasifica en las marcadoras correspondientes para ser repartido.

Cuando la correspondencia no está bien identificada, es decir, los datos del destinatario son insuficientes o erróneos, se aparta para aclarar su identificación.

También hay casos en los que llega correspondencia que era para otro destinatario. En estos casos la correspondencia se clasifica en la marcadora para enviarlo de nuevo a la oficina de correos.

- Distribución.

La distribución de la correspondencia depende de factores como el tamaño de la Administración o la distancia entre departamentos.

Por eso es importante pensar en el recorrido antes de distribuir la correspondencia pero recuerda que la correspondencia urgente se entrega siempre en primero lugar.

En algunos organismos
la entrega de correspondencia
no se hace al contado porque hay bandejas especiales para
dejarla.

La correspondencia de salida o envío.

Vamos a conocer los conceptos básicos
referentes a la recogida, clasificación, plegado y ensobrado
y franqueo de la correspondencia de salida .

- Recogida de la correspondencia.

Al igual que en la distribución de la correspondencia,
la recogida depende de la Administración Pública.

En algunos organismos se deposita en una bandeja
para que sea recogida.

En otros organismos hay que hacer un recorrido cada día
para buscar la correspondencia para enviar.

- Clasificación de la correspondencia.

La correspondencia se clasifica según sea:

- Urgente.
- Común.
- Certificada.

Recuerda que hay correspondencia que debes registrar.

- Plegado y ensobrado.

La correspondencia se pliega y se introduce en sobres.

Debes tener cuidado

de no dejar fuera ningún documento anexo.

Los datos del destinatario:

- Puedes imprimirlos en un sobre.
- Escribirlos a mano en el sobre.
- Imprimirlo en etiquetas adhesivas que después pegas en el sobre
- O también puedes disponer de sobres con ventanilla.

Los sobres con ventanilla

dejan ver la dirección del destinatario

que está escrita en el documento

que va dentro del sobre.



Esta es una imagen de
sobres con ventanilla

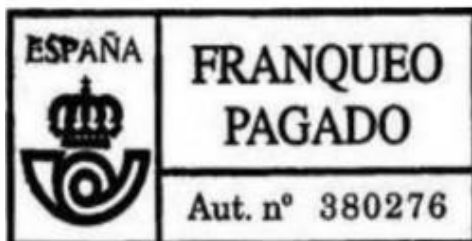
- Franqueo.

El franqueo es la acción
de poner un sello en una carta.

Algunos organismos contratan el franqueo
con el servicio de correos.

Esto se llama franqueo pago.

El franqueo pago se identifica mediante esta impresión
que se coloca en la esquina superior derecha del sobre,
en el lugar del sello postal.



- Envío.

El envío consiste en hacer llegar la correspondencia al servicio de correos o a la agencia de mensajería. para que ellos se encarguen de hacerlo llegar a su destinatario

2. Conceptos importantes que debes conocer para manipular correspondencia.

- Remitente.

Persona que hace el envío.

- Destinatario.

Persona que recibe el envío.

- Operador postal.

Empresa que traslada un envío desde el lugar de origen. hasta el lugar de destino.

- El servicio de correos.

El servicio de correos también se llama servicio postal.

Es un organismo que distribuye documentos escritos y otros paquetes de tamaño pequeño por todo el mundo.

- **Los envíos postales.**

Hay diferentes tipos de envíos postales.

Vamos a conocer cada uno con detalle:

o La carta ordinaria.

Es la más utilizada.

La carta contiene el mensaje que el remitente envía al destinatario.

Es un envío cerrado y no podemos conocer su contenido.

o La carta certificada.

Se utiliza para envíos importantes que requieren seguridad.

La carta certificada tiene la garantía de que se entrega, porque el destinatario o una persona autorizada tiene que firmar a la entrega.

En el sobre se coloca una pegatina para la firma del destinatario.

La carta certificada también puede ir con acuse de recibo.

El acuse de recibo es un aviso de que la carta llegó. Se utiliza cuándo queremos asegurarnos de que el correo llega a su destinatario.

El funcionario devuelve el acuse de recibo firmado al departamento correspondiente.

o La carta urgente.

Es igual que la carta, pero con carácter urgente. Se realiza cuando el envío debe ser entregado rápidamente, antes que otras notificaciones, y se entrega en el buzón del destinatario. También puede ir certificada.

o El Paquete postal.

El paquete postal es un envío que puede contener cualquier objeto, sustancia o materia cuya circulación está permitida.

o Los libros, catálogos y publicaciones periódicas.

Los libros también se pueden enviar por correo.

Los catálogos se envían
envueltos en plástico transparente
o en uno sobre abierto
para saber que es un catálogo.

Cuando recogemos un catálogo
En el sobre o etiqueta.
aparece la palabra catálogo.

Las publicaciones periódicas son revistas,
boletines o periódicos que se publican cada mes, cada semana
o cada día.

Tienen siempre el mismo nombre,
por ejemplo , La Voz de Galicia.

- **Los envíos postales especiales.**

El servicio de correos tiene algunos servicios
que se llaman envíos especiales.

Los envío especiales son:

- o Correo digital.

Los documentos que queremos mandar a otra persona también se pueden enviar por internet.

Correos se encarga de imprimir los documentos, de meterlos en un sobre y de franquearlos.

Esto es lo que llamamos el servicio de correo digital.

- o Telegrama.

Es un servicio de mensajería urgente.

El remitente contacta con Correos por teléfono, por internet o en persona y le dice el mensaje que quiere enviar.

Correos lo envía en el mismo día.

El precio del telegrama depende de la cantidad de palabras del mensaje. Por eso, se suele usar para mensajes pequeños.

- o Burofax.

También es un servicio de mensajería urgente.

Sirve para tener una prueba del envío con validez legal.

Con validez legal significa que puede usarse

cómo prueba en juicios

o en otro tipo de negociaciones .

- o Cecograma.

Es un envío especial escrito en Braille.

El Braille es una manera de escribir con puntos en relieve.

Lo usan las personas invidentes para leer.

Este servicio solo lo pueden usar las personas invidentes.

No tiene tarifas ni franqueo.

- **Servicios de mensajería .**

Los servicios de mensajería.

son empresas privadas

que recogen y reparten mensajes y paquetes

por todo el mundo.

Tienen diferentes opciones de envío

por ejemplo, envío en oficina, envío al contado

o envío urgente.

Cuando mandamos un mensaje
o paquete.
por mensajería
hay que cubrir un albarán de recogida .
El cliente queda con una copia de este albarán.

El precio depende de:

- El tipo de envío:
 - o Local .
 - o Nacional .
 - o Internacional .
- El peso.
- El tamaño.
- La urgencia .

La empresa de mensajería entrega el envío
en la dirección acordada
junto con el albarán de entrega.

El albarán de recogida sirve
cómo prueba de que se recogió el envío
en la dirección que indica el cliente.
El albarán de entrega sirve cómo prueba
de que se entregó el envío al destinatario.

3. Resumen de lo más importante.

En este tema aprendemos

que es la correspondencia y su importancia.

Ahora conoces

los diferentes tipos de correspondencia que existen

y el que tienes que hacer

cuando la Administración recibe correspondencia

y cuando la Administración envía correspondencia.

También conocemos

qué son los servicios de mensajería y qué trabajo hacen.

TEMA 5

**REALIZACIÓN DE RECADOS OFICIALES
FUERA Y DENTRO DEL CENTRO DE
TRABAJO.**

Índice de contenidos

1. El recado.....	3
2. La notificación.....	12
3. Resumen de lo más importante	16

1. El recado.

Un recado es una tarea que te encarga una persona o un mensaje que se envía o se recibe de palabra o por escrito.

Cuando haces un recado tú eres el canal de comunicación.

El recado puede pedirte cualquier superior jerárquico o alguno de tus compañeros.

Los superiores jerárquicos son la autoridad administrativa sobre personal subalterno y hacen trabajos administrativos en los que necesitan tu colaboración.

El recado siempre debe estar relacionado con tus funciones y con el trabajo que haces dentro del organismo.

Recuerda que las tareas realizas en tu puesto de trabajo son estas:

- Control de acceso, identificación, Información, atención y recepción de las personas visitantes.

- Recepción, distribución y entrega de paquetería y documentación.

- Manejo de máquinas reproductoras y otras parecidas.

- Entrega, recogida y distribución de correspondencia.

- Realizar recados oficiales dentro y había sido del centro de trabajo .

- Informar de anomalías o incidencias en el centro de trabajo .

Los recados pueden clasificarse de la siguiente forma:

- Según su urgencia o importancia.
- Según su localización.

Un recado puede ser dentro o fuera del centro de trabajo.

Registro de recados

Cuando te piden que hagas un recado debes hacerlo tan pronto como puedas.

Para realizar bien el recado

puedes apuntar algunos datos por ejemplo :

- La persona que te lo pidió.
- La fecha.
- La tarea para realizar.
- Cuando quieren que hagas el recado.

También es importante que preguntes

tus dudas

o aquellas cosas sobre la tarea que te piden si no las entiendes bien.

Antes de hacer el recado

debes planear cómo lo vas a hacer.

y se hay algún imprevisto o incidencia.

debes decírselo a la persona

que te ordenó el recado.

Como ya sabes

hay diferentes tipos de recados.

Unos pueden ser dentro de tu centro de trabajo.

y otros pueden ser fuera de tu centro de trabajo.

pero siempre tienen que ser recados

relacionados con tus funciones

y con tus tareas habituales.

Un ejemplo de recado fuera de tu centro de trabajo.

es entregar un documento en otra sede.

Si te encargan varios recados

debes empezar haciendo los más urgentes

o importantes.

Un recado urgente es el que debe ser realizado

con mucha rapidez

y tiene preferencia sobre otros recados.

Un recado importante es que tiene mucho valor,

por lo que tu responsabilidad en la tarea.

es mayor.

Interpretación precisa de las instrucciones recibidas

Antes de empezar a hacer un recado

debes asegurarte de entender bien la tarea que te piden.

El recado puede realizarse en persona por escrito

o a través del teléfono.

Vamos a recordar el uso del teléfono,

centrándonos en recoger un recado.

- o Contesta rápido a la llamada,
no hagas esperar a la persona que llama.

- o Saluda e identifícate.

- o Pregunta en que puedes ayudar.

- o Utiliza siempre las palabras por favor y gracias.

- o Trata de usted a todas las personas que llaman.

- o Ten siempre cerca un lápiz y papel para anotar el recado o mensaje.

- o Anota el nombre de la persona que llama
y la tarea para realizar.

- o Repite el recado para estar seguro de que lo anotaste bien.

- o Si no puedes hacer el recado o crees que no es tu tarea, díselo a la persona que llama y a tu jefe superior.

- o Si te piden el recado en persona apunta la tarea para realizar y la persona que te lo pidió.

- o Pregunta todas las dudas que tengas sobre la tarea.

Los recados fuera del centro de trabajo.

Cuando el recado es fuera del centro de trabajo, tienes que conocer el lugar donde vas a hacer el recado.

Antes de ir repasa el trayecto que tienes que seguir hasta llegar a la dirección.

Por exemplo,
trabajas en el edificio de la Administración de la Xunta de Galicia
que está en la calle Otero Pedrayo
y te ordenan hacer un recado en la sede de Emigración,
que está en otra calle diferente.

Antes de ir al otro edificio
debes mirar bien el trayecto que tienes que seguir
para no perderte y cumplir con tu recado.

Cuando sales fuera de tu centro de trabajo,
eres un peón
porque vas de un lugar a otro a pie.

Es importante que sigas
las siguientes normas de educación viaria:

o Camina siempre por las aceras.

Usa los pasos de cebra para cruzar la calle.

o Mira siempre antes de cruzar, primero a la izquierda,
luego a la derecha y de nuevo a la izquierda.

- No cruces entre coches aparcados.

- - o Si el paso de cebra está regulado por semáforo respétalo.
 - o No cruces en rojo o en intermitente, espera en la acera a que el semáforo se ponga verde y no olvides mirar por si viene algún vehículo.
 - o Ten cuidado cuando pases al lado de un garaje o taller, puede salir algún vehículo.
 - o Sigue las indicaciones del policía de tráfico para cruzar.

Comunicaciones interpersonales efectivas en el trabajo

Cuando realizas recados

o transmites mensajes

que te piden otros trabajadores

o tus superiores

tiene que haber una buena comunicación interpersonal.

La comunicación interpersonal

es la que se da entre 2 o más personas

vis a vis.

Es importante que utilices
tus habilidades sociales
para mejorar las relaciones entre las personas
por ejemplo :

- Escuchar cuándo te hablan.
- Hacer preguntas cuando no entiendes algo.
- Dar las gracias.
- Pedir ayuda.
- Seguir instrucciones.
- Disculparse....

Utilizar habilidades sociales en la vida y en el trabajo los ayudan a sentirnos bien.

Para que la comunicación interpersonal sea buena es importante:

- Escuchar bien el recado.
- Entender el recado o mensaje que debes comunicar.
- Tener una buena comunicación verbal y corporal.
- Tener buena actitud.
- Utilizar buenas palabras.
- Responder con amabilidad cuando te piden el recado.

2. La notificación.

Una notificación es un aviso que da la Administración a una persona o entidad.

La Administración notifica acciones que va a hacer y que afectan a la persona o entidad que recibe la notificación.

Por ejemplo,

la Administración notifica a una persona que va a ser sancionada o que tiene que entregar rápido una documentación para recibir una subvención.

La notificación explica:

- Lo que va a pasar.
- Lo que tiene que hacer la persona que recibe la notificación y cómo tiene que hacerlo.
- Si hay posibilidad de evitar el que va a pasar.

La información que tiene una notificación es importante para que las personas y las organizaciones conozcan y accedan a sus derechos.

Por ejemplo,

cuando la Administración notifica a una persona que va a ser sancionada, tiene que explicar el motivo de la sanción y decirle que tiene derecho a recurrir la sanción.

Si una notificación está mal entregada, la ley dice que es una notificación defectuosa porque la persona o entidad no tiene la información para ejercer sus derechos.

Las notificaciones defectuosas tienen consecuencias importantes para la Administración.

Como entregar notificaciones

Vamos a conocer las instrucciones para entregar una notificación.

La notificación debe entregarse
a la persona indicada y en el sitio indicado.

La persona que recoge la notificación
tiene que identificarse con el DNI
y firmar un recibo.

Un recibo es un papel
que demuestra que esa persona recibió la notificación.

Hay que llenar el recibo con estos datos:

- DNI y nombre de la persona que recoge la notificación.
- Hora a la que se entrega la notificación.
- Fecha en la que se entrega la notificación.
- Lugar donde se entrega la notificación.

A veces no está la persona
a la que hay que entregar la notificación.

En estos casos, puede recoger la notificación otra persona, que debe hacerse responsable de la notificación y firmar el recibo.

Si nadie quiere recoger la notificación, se registra un intento de notificación.

Registrar un intento de notificación significa poner por escrito el día y la hora en la que se intentó entregar la notificación.

También puede pasar que la persona a la que hay que entregar la notificación no quiere recogerla.

Esto también debe quedar inscrito y puesto por escrito.

Cuando la notificación sea para una organización o entidad, debes asegurarte de que la persona que la recoge pone el sello de la organización en el recibo.

3. Resumen de lo más importante

En este tema aprendemos

la importancia de hacer recados

y los tipos de recados que hay.

Ahora sabes que los recados pueden ser:

- Urgentes o importantes.
- Dentro del centro de trabajo.
- Fuera del centro de trabajo.

Los recados importantes

debes hacerlos lo antes posible.

Para hacer recados habiéndose ido del centro de trabajo

debes conocer bien tu entorno

pensar bien tu salida

y cumplir con las normas de seguridad vial

cuando es necesario.

También aprendiste que es una notificación
para que sirven
y los pasos que debes de seguir
cuando entregas una.

TEMA 6
INFORMACIÓN DE ANOMALÍAS O
INCIDENCIAS EN EL CENTRO DE TRABAJO.



Índice de contenidos

1. Tareas diarias.....	3
2. Anomalías en el centro de trabajo.....	6
3. Incidencias en el centro de trabajo.....	9
4. Resumen de lo más importante.	12



1. Tareas diarias.

En este tema vamos a aprender que son las anomalías y las incidencias en el centro de trabajo.

Primero tienes que diferenciar entre anomalía e incidencia.

Para detectar cualquier anomalía tienes que desplazarte por el centro de trabajo. y observar bien las diferentes dependencias para identificar daños o averías .

Si ves cualquier anomalía o daño. anótalo y comunícalo al responsable.

También pueden surgir incidencias en el trabajo. Estas incidencias pueden aparecer cuando haces una tarea o con las personas con las que te relacionas.

Es importante anotar la incidencia o anomalía. y comunicársela a la persona responsable de solucionarla.

Hay tareas de control muy importantes que hacen los ayudantes de gestión y servicios comunes.

Debes conocer estas tareas de control para saber localizar las incidencias y anomalías. que explicaremos más adelante en este tema.

Vamos a ver en qué consisten:

- Debes revisar los pasillos y las salas del edificio donde trabajas para ver que todo está en orden.
- Debes conocer los sistemas de seguridad , como las alarmas.
Por ejemplo ,
hay alarmas de incendio o de robo .
- Debes saber dónde puede entrar una persona y donde no puede entrar.
Hay personas, como los jefes, que pueden ir a todos los despachos y todas las salas.
Hay otras personas, como los usuarios, que solo pueden ir a algunas salas.
- Debes comunicar las incidencias sobre la vigilancia del edificio a la persona encargada de seguridad .



Otras de las tareas importantes que debes hacer es la preparación de salas y reuniones .

Vamos a ver en que consiste:

► Debes preparar las salas

para que estén en buenas condiciones.

Esto significa que debes comprobar:

- o La calefacción en invierno y el aire acondicionado en verano.
- o Las ventanas y los sistemas de ventilación.
- o Que la luz sea adecuada.
- o Que haya toda la tecnología que se necesita por ejemplo teléfonos, internet, enchufes o sistemas de sonidos y de megafonía.
- o Que la sala está limpia y ordenada.
- o Que las salidas de emergencia se pueden usar.

► También debes encargarte de que el material fungible que se necesita en una reunión esté listo.

El material fungible son las cosas de papelería que se utilizan todos los días en una oficina, por ejemplo bolígrafos, folios, carpetas, grapadoras o papelógrafos.

Debes avisar cuándo se acabe el material fungible o cuando se estropeen los aparatos y muebles.

2. Anomalías en el centro de trabajo .

En tu puesto de trabajo. eres la persona responsable de comunicar las anomalías que encuentras.

Una anomalía es un daño, o una falta de ajuste a lo que es normal. Por ejemplo, una grieta en la pared o en el techo.



Es importante diferenciar bien el que es una anomalía de lo que es una incidencia.

Una incidencia es algo que ocurre en la realización de una tarea o en la relación que establecemos con las personas al realizar una tarea.

Las incidencias aparecen de forma inesperada y dificultan que hagamos bien nuestro trabajo.

Vamos a conocer varios ejemplos de anomalías que puedes encontrar en tu trabajo:

- o Una grieta en la pared o en el techo.
- o Una gotera o humedades en ventanas y puertas.
- o Una llave que gotea.
- o Un enchufe en mal estado.
- o La luz que no funciona.
- o Una lámpara o fluorescente fundida.
- o Un cristal roto.
- o Un estante flojo.
- o La calefacción o aire acondicionado no funciona.
- o La fotocopiadora no funciona.

Como acabamos de ver
tú eres la persona responsable
de informar de anomalías que encuentras.

Por eso, una de tus funciones
es revisar bien todos los despachos
para detectar alguna anomalía.

Por ejemplo ,
en alguna ocasión te pueden pedir que prepares
la sala de reuniones .
Para eso tienes que poner las sillas necesarias,
las carpetas, bolígrafos
y botellas de agua para los asistentes indicados.

En estos casos puedes encontrar
sillas que están en mal estado
o algún problema en la sala de reuniones .

Debes dar parte de todas estas anomalías
a la persona responsable de su arreglo
y así poder solucionarlas antes de la reunión.



Dar parte significa avisar a la persona responsable.

Para dar parte de esas anomalías puedes seguir las siguientes indicaciones:

o Anota de forma clara la fecha, lugar y la anomalía.

o Identifica si la anomalía es importante o urgente .

En caso de que la anomalía sea un riesgo para los trabajadores, la comunica lo antes posible.

Por ejemplo , una rotura de un cristal, o la falta de calefacción.

o Comunica la anomalía usando las normas de cortesía que ya conoces.

3. Incidencias en el centro de trabajo .

Como ya venimos, una incidencia es algo que ocurre en la realización de una tarea o en la relación que establecemos con las personas al realizar una tarea.



Las incidencias aparecen de forma inesperada y dificultan que hagamos bien nuestro trabajo.

Por ejemplo ,

estás haciendo fotocopias urgentes y se estropea la máquina, o no queda papel en la oficina.

Si es un problema que puedes solucionar

hazlo lo antes posible

y después lo comunicas.

Si por el contrario

es un problema que no puedes solucionar

debes comunicarlo de inmediato.

Ten tranquilidad,

todos los problemas tienen solución.

Para dar parte de esas incidencias

puedes seguir las siguientes indicaciones:

- o Anota de forma clara la fecha, lugar y la incidencia.
- o Si hay personas implicadas escribe sus nombres y el que ocurrió.
- o Comunica la anomalía utilizando las normas de cortesía que ya conoces.

En el trabajo pueden surgir situaciones que dificultan tus tareas.

Por ejemplo,

una discusión con un compañero,

una tarea que te ordenan hacer y no es tu función,

o un visitante enfadado.

Para responder a estas situaciones

es muy importante seguir los siguientes consejos:

- o Estar calmado.
- o Tener una actitud positiva.
- o Ter buena intención.
- o Ser sincero.
- o Disculparse cuando sea necesario.
- o Saber escuchar, y dar una respuesta.
- o Preguntar las dudas

cuando un mensaje no nos queda claro.

- o Mirar a la cara de la persona que nos habla y tener una actitud atenta.
- o Usar palabras sencillas, educadas.
- o Ser amable y respetuoso, sin poner malas caras, sin suspirar y sin enfadarnos.



Los conflictos son normales en las relaciones con las personas
Tenemos que aprender actuar en estas situaciones,
de esta forma nuestras relaciones mejoran.

4. Resumen de lo más importante.

En este tema aprendiste
cuáles son las tareas de control
que tienes que hacer cada día
y cómo preparar las salas de reuniones.

Ahora también sabes las diferencias
entre una anomalía y una incidencia.

En los 2 casos es muy importante
que des parte de las anomalías e incidencias
que pueden ocurrir en tu centro de trabajo.

Aprendemos que
en el desarrollo de las tareas diarias
pueden aparecer problemas entre compañeros.
Es importante cumplir las normas de cortesía
y seguir los consejos que has aprendido
para solucionar estas situaciones.