

## Contido do Temario

---

O temario divídese en 2 Bloques:

- Parte Xeral.
- Parte específica.

A Parte Xeral inclúe os seguintes temas:

- **Tema 1.**

A Constitución Española de 1978:  
Principios fundamentais, dereitos e  
deberes fundamentais dos  
Espanois. A administración.  
Funcionamento da administración  
segundo a Constitución Española.  
Niveis da administración pública

- **Tema 2.**

O Estatuto de Autonomía de Galicia:  
O Parlamento, A Xunta e o seu Presidente.  
Organización da administración  
da Comunidade Autónoma de Galicia.

- **Tema 3.**

A Lei 2/2015, do emprego público de Galicia: Empregados públicos (Tipos, Dereitos e Obrigas).  
O ingreso na Administración Pública.

- **Tema 4.**

A igualdade na Administración Pública.  
A transparencia na Administración.  
A prevención de riscos laborais.

A Parte Específica inclúe os seguintes temas:

- **Tema 1.**

O control de acceso, identificación, Información, atención e recepción de persoal visitante.

- **Tema 2.**

Recepción, distribución e Entrega de paquetería e documentación.

- **Tema 3.**

Manexo de maquinarias reprodutoras e outras análogas.



- **Tema 4.**

Franqueo, depósito,  
entrega, recollida e  
distribución de correspondencia.

- **Tema 5.**

Realización de recados oficiais  
Fóra e dentro do centro  
de traballo.

- **Tema 6.**

Información de anomalías ou  
Incidencias no centro de traballo.

## **TEMA 1**

**A CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA DE 1978:  
PRINCIPIOS FUNDAMENTAIS, DEREITOS E  
DEBERES FUNDAMENTAIS DOS  
ESPAÑOIS. A ADMINISTRACIÓN.  
FUNCIONAMENTO DA ADMINISTRACIÓN  
SEGUNDO A CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA.  
NIVEIS DA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.**

## Índice de contidos

1. A Constitución española de 1978: Principios fundamentais, dereitos e deberes fundamentais dos españois.....	3
2. A administración. Funcionamento da administración segundo a Constitución Española. Niveis da administración pública. ....	15
3. Resumo do máis importante. ....	28

## **1. A Constitución española de 1978: Principios fundamentais, dereitos e deberes fundamentais dos españois.**

### **Principios fundamentais da Constitución española de 1.978.**

A Constitución é unha Lei.

É a Lei máis importante de España.

Todas as leis de España

teñen que respectar o que di a Constitución.

Os españois aprobaron a Constitución en referendo  
o 6 de decembro de 1978.

As Cortes Xerais aprobaron a Constitución  
o 31 de outubro de 1978.

A Constitución di que:

España é un país

que respecta os dereitos das persoas.

En España a soberanía está no pobo español.

A soberanía do pobo

quere dicir que a cidadanía ten o poder.

A cidadanía dá este poder aos seus gobernantes nas eleccións.

España é unha monarquía parlamentaria.

Nunha monarquía o Rei é o xefe do Estado.

O Rei é o máximo representante do Estado.

É parlamentaria porque hai un Parlamento.

O Parlamento de España chámase Cortes Xerais.

As Cortes Xerais teñen 2 cámaras:

-Congreso dos Deputados.

-Senado.

Nas Cortes Xerais reúnen

os nosos representantes políticos

para debater, votar, aprobar ou cambiar leis.

As Cortes Xerais representan ao pobo español.



## **Dereitos fundamentais da Constitución Española de 1.978.**

Os principais dereitos e deberes que recolle a Constitución son os seguintes:

### **-Artigo 14: A igualdade da lei para todos**

As leis son iguais para todos os españois.

As leis non poden illar ou tratar peor a un grupo de persoas por ningún motivo.

Por exemplo,

o seu nacemento, se é home muller,

a relixión que segue, ou se ten unha discapacidade.

### **-Artigo 15: O dereito á vida**

Os españois teñen dereito á vida

e a non sufrir violencia de ningún tipo.

Está prohibida a tortura, a humillación e a pena de morte.



### **-Artigo 16: Liberdade de ideas**

Os españois poden ter as ideas políticas  
e a relixión que desexen.

Ninguén pode obrigar a outra persoa a dicir  
cales son as súas ideas ou a súa relixión.

As institucións colaborarán con todas as relixións de España.

### **-Artigo 17: A liberdade das persoas**

Os españois son libres e teñen dereito a sentirse seguros.

A Policía só pode deter a unha persoa  
por un motivo escrito nunha lei, por exemplo, roubar.

Cando unha persoa é detida,  
a Policía debe explicarlle o motivo de xeito comprensible.

A persoa ten dereito a gardar silencio  
e a ter a axuda dun avogado para defenderse.

Unha persoa pode estar detida ata 3 días  
para aclarar un posible delito.

Despois dos 3 días, a Policía debe deixar libre á persoa  
ou levala ante o xuíz.



### **-Artigo 18: O dereito ao honor e á vida privada**

Os españois teñen dereito ao honor, é dicir,  
a que os demais respecten o seu bo nome  
e non o insulten.

Tamén teñen dereito

a que os demais respecten a súa vida privada.

Ninguén pode entrar na casa dunha persoa  
sen o seu permiso.

A Policía só pode entrar na casa dunha persoa  
se ten a orde dun xuíz

ou se está cometendo un delito,

por exemplo,

cando estás maltratando a outra persoa.

Tampouco ninguén pode abrir as túas cartas,

ler o teu correo electrónico

ou escoitar as túas chamadas telefónicas sen permiso.

### **-Artigo 19: O dereito de elixir o lugar onde vivir**

Os españois teñen o dereito de elixir o lugar onde queren vivir  
e trasladarse polo país sen que ninguén llo impida facelo.

Tamén teñen dereito a viaxar e volver a España.

### **-Artigo 20: O dereito de expresar ideas e opinións**

Os españois teñen dereito a expresar  
as súas ideas e opinións en liberdade.

Tamén teñen dereito a falar

dos seus coñecementos e ideas

en liberdade

nos colexios, institutos e universidade.

Os españois teñen dereito

a recibir información verdadeira

por calquera medio de comunicación,

como periódicos, radio ou televisión.

### **-Artigo 21: A liberdade de reunirse.**

As persoas teñen dereito a reunirse sen armas  
e sen provocar violencia.

Tamén teñen dereito a manifestarse pola rúa.

Os manifestantes deben avisar ás institucións

para facer unha manifestación na rúa ou nun lugar público.

### **-Artigo 22: A liberdade de asociarse.**

As persoas poden crear institucións  
e pertencer a asociacións.

Están prohibidas as asociacións  
que teñan intencións contrarias á lei.

Por exemplo, están prohibidas as asociacións  
que teñen a intención de atacar a outras persoas.

Tamén están prohibidas as asociacións  
que formen grupos armados  
e as asociacións segredas.

### **-Artigo 23: O dereito a participar na vida política**

Os españois poden participar na política de 2 formas:

- Poden votar aos seus representantes nas eleccións
- Poden presentar a súa candidatura a un posto como alcalde ou alcaldesa dunha cidade ou deputado ou deputada no Congreso.

As leis establecen os detalles para que os españois participen en política.

Todos os españois poden participar nos exames para ser traballadores das Administracións Públicas.

### **-Artigo 24: O dereito a ir a xuízo**

Os españois teñen dereito a ir a xuízo

cando pensan que alguén violou os seus dereitos.

No caso de que unha persoa estea acusada por un motivo,

ten dereito a ser xulgado por un xuíz,

a ter un avogado

e a recibir información sobre o motivo da acusación.

Tamén teñen dereito a ter un xuízo con garantías,

por exemplo, presentar probas para defenderse,

ter un xuízo público ou non declararse culpable.

Todas as persoas son inocentes dunha acusación

ata que un xuíz declara que a acusación é certa

e son culpables.

### **-Artigo 25: Os dereitos das persoas xulgadas**

Só os xuíces poden condenar a unha persoa.

As persoas só poden ser condenadas

por delitos que existen nas leis en cada momento.

Por exemplo, hoxe ninguén te pode condenar por ler libros que hai moitos anos estaban prohibidos.

As persoas encarceradas teñen os dereitos da Constitución.

Unha persoa encarcerada pode traballar no cárcere e cobrar polo seu traballo.

O obxectivo dos cárceres é que as persoas poidan refacer a súa vida e non cometan outro delito.

#### **-Artigo 26: Os tribunais de honra**

Os tribunais de honra están prohibidos

Os tribunais de honra decidían se unha persoa podía traballar na súa profesión.

#### **-Artigo 27: O dereito á educación**

Os españois teñen dereito á educación en colexios, institutos e universidades.

A intención da educación é que as persoas desenvolvan a súa personalidade e respecten os dereitos e as liberdades dos demais.

A educación básica é obrigatoria e gratis para todos.

Os españois poden crear colexios, institutos e universidades e teñen liberdade para ensinar coñecementos e ideas dentro da lei.

### **-Artigo 28: O dereito a pertencer a sindicatos**

Os traballadores poden crear sindicatos e formar parte do sindicato que prefiran.

Ninguén pode obrigar a un traballador a formar parte dun sindicato.

Os traballadores poden ir á folga para defender os seus intereses fronte aos empresarios.

### **-Artigo 29: O dereito de petición**

Os españois teñen dereito a presentar unha queixa ou unha proposta ás institucións para pedir que actúen ou dean unha solución a un problema.

## **Deberes fundamentais da Constitución española de 1.978.**

Os deberes son obrigacións

que as persoas debemos cumprir.

Algúns deberes fundamentais tamén son dereitos.

### **-A defensa de España.**

Os españois e as españolas teñen o dereito e o deber de defender a España.

Por exemplo, dun ataque doutro país.

### **-O pago de impostos.**

As persoas debemos pagar impostos segundo os nosos ingresos.

As persoas que gañan máis diñeiro, pagan máis impostos.

As institucións gastan o diñeiro dos impostos nos servizos públicos para beneficiar a toda a cidadanía.

Por exemplo,

en educación, en sanidade ou en seguridade.



## **-O dereito a traballar.**

Os españois teñen o dereito e o deber de traballar.

Tamén teñen dereito a:

- Elixir de maneira libre a súa profesión ou oficio.  
Por exemplo, camareiros, profesoras, panadeiras ou agricultores.
- Recibir un salario adecuado para vivir.
- A igualdade entre mulleres e homes no traballo.

Por exemplo,

unha muller debe gañar

o mesmo salario que un home

por un mesmo traballo.

## **2. A administración. Funcionamento da administración segundo a Constitución Española. Niveis da administración pública.**

### **Funcionamento da administración segundo a Constitución española.**

A Administración Pública é o conxunto de organismos e institucións dun país.

Ten 2 funcións:

- Aplicar as leis ou facer que outros apliquen as leis.
- Dirixir os servizos para coidar do benestar e dos intereses de toda as persoas.

Son os chamados servizos públicos.

Por exemplo, cando nos poñemos enfermos imos ao hospital para que nos curen.

O hospital é un servizo da administración sanitaria.

A Constitución Española di que

a Administración debe facer as cousas de forma obxectiva e só pensando no que é bo para todos os cidadáns.

A Constitución tamén di

que a Administración debe cumprir os seguintes principios:

- Eficacia.
- Xerarquía.
- Descentralización.
- Desconcentración.
- Coordinación.
- Legalidade.

Imos coñecer con máis detalle cada principio:

- **Eficacia**

Que significa que a Administración debe ser eficaz?

Significa que as Administracións Públicas teñen que actuar de maneira correcta e rápida.

Por exemplo, a petición dunha axuda

debe resolverse co menor número de papeis posible

e no menor tempo posible.

- **Xerarquía**

Que significa que a Administración é xerárquica?

Significa que os diferentes órganos e persoas da Administración organízanse repartindo as responsabilidades e a toma de decisións.

A xerarquía supón que uns órganos ou persoas poden decidir máis cousas que outros.

Cada órgano ou persoa da administración fai o que debe de acordo ás responsabilidades que ten e ás instrucións que recibe.

Por exemplo, nun colexio existe esta xerarquía:

- 1 dirección,
- despois 1 xefatura de estudos
- e logo o resto de profesorado e de persoal de servizos.

- **Descentralización e desconcentración**

Que significa que a Administración debe funcionar de maneira descentralizada e desconcentrada?

Significa que a Administración pode repartir os asuntos dos que se ocupa.

Desta maneira, as peticións que facemos ás persoas e ás institucións resólvense antes e mellor.

Imos ver cada un destes principios:

### Descentralización.

As administracións repártense o poder de decisión.

Así, a administración que está máis preto das persoas toma as decisións que lle afectan.

Por exemplo,

a Xunta de Galicia descentraliza

a xestión da subministración de auga ás vivendas

no Concello de Ferrol.

### Desconcentración.

Unha administración ou órgano  
reparte as súas funcións  
con outra administración ou órgano inferior  
organizado con xerarquía.

Por exemplo,

un Ministerio do goberno central de Madrid desconcentra  
a función de manter a orde pública  
no seu Delegado do Goberno en Galicia.

- **Coordinación.**

Que significa que a Administración debe funcionar de maneira  
coordinada?

Significa que os diferentes órganos e persoas da Administración  
deben poñerse de acordo.

Desta forma fan as cousas de maneira organizada e conxunta,  
coma se fosen unha soa Administración.

Así, evítanse repeticións e fallos.

Por exemplo,

diferentes administracións  
teñen competencias en educación.

O Estado decide sobre as titulacións

e a Xunta de Galicia xestiona os centros educativos.

O Estado e a Xunta teñen que coordinarse.

- **Legalidade**

Que significa que a Administración funciona seguindo o principio de legalidade?

Significa que a Administración funciona de acordo ás leis.

A Administración cando toma decisións,

debe facelo de acordo á Constitución

e a todas as leis que desenvolven a Constitución.

Por exemplo, cando solicitas o permiso de conducir,

se cumpres cos requisitos,

a Dirección Xeral de Tráfico ten que darche o permiso.

Non importa o que a Dirección Xeral de Tráfico pense de ti.

A Dirección Xeral de Tráfico é a administración de tráfico.

## **Niveis da administración pública.**

En España existen moitas Administracións.

Cada Administración actúa nun territorio.

As Administracións de España pódense estudar de moitas maneiras.

Unha forma de estudar as Administracións

é clasificalas segundo o territorio de España sobre o que actúa.

Primeiro temos que ver os territorios de España e como se clasifican.

Distinguimos 3 niveis de territorio:

- España
- As comunidades autónomas e as cidades autónomas.

Por exemplo, Extremadura, Andalucía, Galicia ou Ceuta.

- Os municipios, provincias e illas.

Por exemplo,

os municipios de Vigo, Ourense ou Mondoñedo,

as provincias de Pontevedra ou Ourense,

e as illas de Tenerife ou Mallorca.



Agora imos clasificar as Administracións de España segundo o territorio sobre o que actúan.

Existen 3 niveis:

-Administración central:

actúa no territorio de España.

-Administración autonómica:

actúa no territorio dunha comunidade autónoma ou dunha cidade autónoma.

-Administración local:

actúa no territorio dun municipio, dunha provincia ou dunha illa.

Imos coñecer estes 3 niveis con máis detalle:

•A Administración central.

No nivel central está a Administración Xeral do Estado.

Esta administración actúa sobre toda España.

A Administración Xeral do Estado chámase así porque:

-O Goberno de España dirixe e organiza esta Administración.

-O que decide o Goberno de España

debe cumprirse en todo o territorio español.

Por exemplo, o Goberno de España decide sobre a Policía Nacional.

Os policías teñen que cumprir co que manda o goberno.

Dá igual que os policías estean en Galicia ou en Andalucía.

•A Administración autonómica.

Actúa no territorio dunha comunidade autónoma ou dunha cidade autónoma.

A Administración autonómica chámase así porque:

- O Goberno da comunidade autónoma ou cidade autónoma dirixe e organiza esta Administración.

-O que decide o goberno da comunidade autónoma ou cidade autónoma debe cumprirse só no territorio desa comunidade autónoma ou cidade autónoma.

Por exemplo,

O Goberno de Galicia dirixe a Administración autonómica de Galicia.

O que ordena o Goberno de Galicia

só debe cumprirse na Comunidade Autónoma de Galicia,  
pero non na Comunidade Autónoma de Andalucía.

En España existen 17 comunidades autónomas e 2 cidades autónomas.

Cada comunidade ou cidade autónoma ten un Estatuto de Autonomía.

A Constitución española di que os Estatutos de Autonomía son a norma institucional básica

de cada comunidade autónoma ou cidade autónoma.

O Estatuto de Autonomía establece:

-O nome da Comunidade.

Por exemplo, Estatuto de Autonomía de Galicia

ou Estatuto de Autonomía de Andalucía.

-A delimitación do seu territorio.

Por exemplo, o das provincias galegas.

-As competencias asumidas pola Comunidade.

As competencias son os asuntos ou temas sobre os que pode decidir.

Por exemplo, educación, sanidade, vivenda, pesca ou mar.

-Como se chama, como se organiza e onde teñen a sede  
as institucións propias da comunidade ou cidade autónoma.

Por exemplo, o Parlamento de Galicia.

#### •A Administración local

A Administración local actúa no territorio de:

- Un municipio.
- Unha provincia.
- Unha illa.

As administracións locais son:

- O concello, que actúa no municipio.
- A deputación provincial, que actúa na provincia.
- Os consellos insulares e cabidos insulares, que actúan nas illas de Canarias e Baleares.

#### O concello

O concello é a administración dun municipio.

O goberno do concello dirixe o municipio.

Está composto polo alcalde e os concelleiros.

O que decide o goberno do concello debe cumprirse no municipio.

Por exemplo,

O Concello de Ferrol dirixe e goberna no municipio de Ferrol pero non no municipio de Narón, aínda que estea á beira.

### A deputación provincial

A deputación provincial é a administración dunha provincia.

A provincia é un conxunto de municipios.

A deputación está formada polo presidente e os deputados provinciais.

Hai comunidades autónomas formadas por unha soa provincia.  
Estas provincias non teñen deputación provincial.

Hai comunidades autónomas formadas por 2 ou máis provincias.  
Neste caso, cada provincia ten unha deputación.

### Os Consellos Insulares e Cabidos Insulares

As provincias das Comunidades Autónomas de Canarias e Illas Baleares, están formadas por illas.

Nestas provincias non hai deputación provincial.

En lugar de deputación, cada illa ten unha administración:

- As illas de Canarias teñen Cabidos Insulares
- As illas de Baleares teñen Consellos Insulares.

### **3. Resumo do máis importante.**

Sobre a Constitución Española de 1978

aprendemos:

- o Os principios e valores fundamentais de España.
- o Os dereitos fundamentais das persoas en España.
- o Os deberes fundamentais das persoas en España.

Sobre a Administración Pública aprendemos:

o A administración española funciona seguindo os principios de eficacia, xerarquía, descentralización, desconcentración, coordinación e legalidade.

Clasificamos as administracións de España en 3 niveis

segundo o territorio:

- Administración central

que é a Administración Xeral do Estado.

- Administración autonómica

que é a Administración autonómica.

- Administración local

que son as Deputacións provinciais, concellos

e consellos e cabidos insulares.



## **TEMA 2**

**O ESTATUTO DE AUTONOMÍA DE GALICIA:  
O PARLAMENTO, A XUNTA E O SEU  
PRESIDENTE. ORGANIZACIÓN DA  
ADMINISTRACIÓN DA COMUNIDADE  
AUTÓNOMA DE GALICIA.**

## Índice de contidos

1. O Estatuto de autonomía de Galicia: o Parlamento, a Xunta e o seu Presidente. ....	3
2. Organización da administración da Comunidade Autónoma de Galicia. ....	11
3. Resumo do mais importante. ....	18

## **1. O Estatuto de autonomía de Galicia: o Parlamento, a Xunta e o seu Presidente.**

O Estatuto de Autonomía de Galicia  
é a norma institucional básica  
da Comunidade Autónoma de Galicia.

O Estatuto de Autonomía de Galicia é unha lei orgánica.

Unha lei orgánica é un tipo de lei.

O Estatuto é a Lei orgánica 1/1981, do 6 de abril.

O Estatuto aprobouse en 1981.

Os poderes da Comunidade Autónoma de Galicia  
proceden da Constitución española,  
do Estatuto de Autonomía e do pobo galego.

O Estatuto de Autonomía de Galicia regula:

- O territorio.
- A condición política de galego.
- A lingua.
- A bandeira.
- O himno.
- O escudo.

Imos coñecer cada un:

## **O territorio.**

O territorio de Galicia

está formado polas provincias de:

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



## **A condición política de galego.**

Teñen a condición política de galego:

- Os cidadáns españois que teñen veciñanza administrativa nos municipios de Galicia.
- Os cidadáns españois que viven no estranxeiro e que tiveron a última veciñanza administrativa en Galicia.

Estas persoas deben acreditar esta condición

no correspondente Consulado de España

do país no que viven.

O Consulado é un órgano

que representa a España noutros países.

- Os descendentes de españois que viven no estranxeiro e que tiveron a última veciñanza administrativa en Galicia.

### **A lingua.**

A lingua propia de Galicia é o galego.

O galego e o castelán

son os idiomas oficiais de Galicia.

Todas as persoas teñen o dereito de coñecerlos

e o dereito de usalos.

Ninguén pode ser discriminado pola lingua que fale.

### **Bandeira, himno e escudo.**

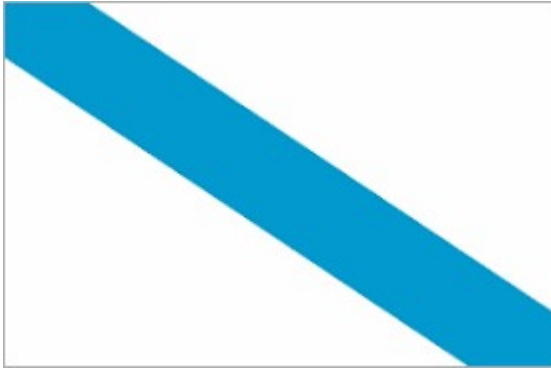
A bandeira de Galicia é branca.

Ten unha banda diagonal de cor azul.

A banda vai desde a esquina superior esquerda

ata a esquina inferior dereita.

Galicia tamén ten un himno propio e un escudo propio.



Esta é unha imaxe da  
bandeira de Galicia



Esta é unha imaxe do  
escudo de Galicia

## Os poderes de Galicia

Os poderes aparecen no Título Primeiro  
do Estatuto de Autonomía de Galicia.

A comunidade autónoma de Galicia  
exerce os seus poderes a través de:

- O Parlamento de Galicia.
- A Xunta de Galicia.
- A Presidencia da Xunta de Galicia.

### **O Parlamento de Galicia**

O Parlamento de Galicia representa á cidadanía de Galicia.  
É dicir, representa a todos os galegos e a todas as galegas.

A sede do Parlamento está no Pazo do Hórreo  
en Santiago de Compostela  
desde o ano 1989.

A función principal do Parlamento  
é aprobar as leis de Galicia.

Esta é unha imaxe da sede do Parlamento de Galicia:



O Parlamento está formado por deputados.

O número mínimo de deputados é de 60.

O número máximo de deputados é de 80.

Agora o número é de 75 deputados.

A cidadanía de Galicia elixe os Deputados.

A cidadanía elixe os deputados por un período de 4 anos.

Este período de 4 anos chámase lexislatura.

Os deputados repártense por circunscricións electorais.

A provincia é a circunscrición electoral.

É dicir, en cada provincia de Galicia

elíxese un número de deputados.

Cada deputado representa á provincia na que é elixido.

O Parlamento está formado por:

- 1 presidente.
- 1 mesa.
- 1 deputación permanente.



O Parlamento ten un orzamento propio.

O orzamento consiste na cantidade de diñeiro de que dispón o Parlamento para funcionar.

### **A Xunta de Galicia**

A Xunta de Galicia é o órgano colexiado de goberno de Galicia.

A Lei 1/1983, do 22 de febreiro, regula a Xunta e o seu Presidente.

A Xunta de Galicia reúnese en Consello de Goberno.

O presidente do Consello de Goberno  
é o presidente da Xunta de Galicia.

A Xunta está composta por varios membros,  
tanto homes como mulleres:

- O presidente,
- 1 ou varios vicepresidentes,
- Os conselleiros.

A función principal da Xunta de Galicia é:

- Dirixir a política xeral,
- Dirixir a Administración da Comunidade Autónoma de Galicia.



### **A Presidencia da Xunta de Galicia**

O presidente é a persoa que dirixe e coordina a actividade da Xunta de Galicia.

O presidente da Xunta de Galicia representa a Galicia.

O Parlamento de Galicia elixe o presidente da Xunta de Galicia.

O Presidente ten que ser un deputado do Parlamento.

O Rei nomea ao presidente da Xunta de Galicia.

O presidente nomea e cesa aos conselleiros.

## **2. Organización da administración da Comunidade Autónoma de Galicia.**

A organización da Administración da Comunidade Autónoma de Galicia regúlaa unha lei.

É a Lei 16/2010, do 17 de decembro, de organización e funcionamento da Administración Xeral e do Sector Público Autonómico de Galicia.

Por que se organiza así?

A Administración da Comunidade Autónoma de Galicia está dividida en moitos órganos.

Por exemplo,

a Consellería do Mar ou a Consellería do Medio Rural.

A Administración ten moitos órganos diferentes porque a cidadanía ten moitas necesidades diferentes.

Por exemplo,

necesitamos escolas para os nosos fillos

ou hospitais para os nosos familiares.

Cada órgano da Administración  
dirixe e administra unha materia.

Por exemplo, a Consellería de Educación, Ciencia, Universidades e  
Formación Profesional administra a educación de Galicia.

A Consellería de Sanidade,  
facilita ir ao médico cando enfermamos.

A Administración de Galicia chámase  
Administración Xeral da Comunidade Autónoma de Galicia.

Os órganos da Administración Xeral  
da Comunidade Autónoma de Galicia  
divídense en 2 niveis de organización:

- A Administración central: formada polos órganos centrais.
- A Administración territorial: formada polos órganos territoriais.

•A Administración central

A Administración central está formada  
polos órganos centrais.

Ten a súa sede en Santiago de Compostela.

Santiago de Compostela é a capital de Galicia.

Os órganos centrais exercen as súas competencias  
en todo o territorio da Comunidade Autónoma de Galicia.

Hai 2 tipos de órganos centrais:

- os órganos superiores
- os órganos de dirección.

o Órganos superiores.

Son os máis importantes e son:

- A Presidencia da Xunta de Galicia,
- As vicepresidencias,
- As consellerías,
- As secretarías xerais.

Cada consellería xestiona unha actividade de maneira diferente.

O presidente da Xunta decide

o número de consellerías, o seu nome e as funcións de cada unha.

Cada conselleiro dirixe unha consellería.

Temos as seguintes consellerías

- Consellería de Presidencia, Xustiza e Deportes.
- Consellería de Medio Ambiente e Cambio Climático.
- Consellería de Educación, Ciencia, Universidades e Formación Profesional.
- Consellería de Política Social e Igualdade.
- Consellería de Economía e Industria.
- Consellería de Facenda e Administración Pública.
- Consellería de Vivenda e Planificación de Infraestruturas.
- Consellería de Sanidade.

- Consellería de Cultura, Lingua e Xuventude.
- Consellería de Emprego, Comercio e Emigración.
- Consellería do Medio Rural.
- Consellería do Mar



As secretarías xerais dirixen e coordinan as direccións xerais.

Hai moitas secretarías xerais.

Por exemplo, a Secretaría Xeral para o Deporte.

o Órganos de dirección

Fan cumprir o que mandan os órganos superiores.

Os órganos de dirección poden ser:

→ Direccións xerais.

→ Subsecretarías.

→ Subdireccións xerais.

#### •A Administración territorial

A Administración territorial está formada

polos órganos territoriais.

Os órganos territoriais exercen as súas competencias

nun territorio inferior á Comunidade Autónoma de Galicia.

Os órganos territoriais

son as delegacións territoriais

e as secretarías territoriais.

- As Delegacións territoriais representan á Xunta de Galicia no territorio que lle corresponde.



Hai 6 delegacións territoriais en toda Galicia:

- Delegación Territorial da Coruña
- Delegación Territorial de Lugo
- Delegación Territorial de Ourense
- Delegación Territorial de Pontevedra
- Delegación Territorial de Vigo
- Delegación Territorial de Ferrol

o Secretarías territoriais

Hai 1 Secretaría territorial

en cada delegación territorial.

As secretarías territoriais dan apoio e asesoramento

ás delegacións territoriais.

### **3. Resumo do mais importante.**

Neste tema aprendemos:

- o Estatuto de Autonomía de Galicia
  - os poderes de Galicia
  - e a Administración Xeral da Comunidade de Galicia.
- 
- Sobre o Estatuto de Autonomía aprendemos que:  
apróbbase no ano 1981  
e explica o territorio, a condición política de galego,  
a lingua, a bandeira, o himno  
e o escudo de Galicia
  - Sobre os poderes de Galicia aprendemos que:
    - o O Parlamento de Galicia fai as leis.
    - o A Xunta de Galicia dirixe a política e a administración de Galicia.
    - o O presidente da Xunta dirixe a Xunta de Galicia.
  - Sobre a Administración Xeral da Comunidade de Galicia

aprendemos que é a administración propia de Galicia.

e que ten moitos órganos.

Os seus órganos organízanse en 2 niveis:

- Administración Central, formada polos órganos centrais superiores e de dirección.
- Administración territorial, formada polos órganos territoriais.

## **TEMA 3**

**A LEI 2/2015, DO EMPREGO PÚBLICO DE  
GALICIA: EMPREGADOS PÚBLICOS  
(TIPOS, DEREITOS E OBRIGAS). O  
INGRESO NA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.**

## Índice de contidos

1. A Lei 2/2015, do emprego público de Galicia: empregados públicos (tipos, dereitos e obrigas).....	3
2. O Ingreso na Administración pública.....	18
3. Resumo do máis importante. ....	27

## **1. A Lei 2/2015, do emprego público de Galicia: empregados públicos (tipos, dereitos e obrigas).**

Os empregados públicos son as persoas que traballan para a Administración

e que reciben un salario.

A Lei 2/2015, do emprego público de Galicia regula as normas das persoas que traballan para a Xunta de Galicia.

Os empregados públicos non son políticos.

Os políticos son persoas elixidas por votación.

Os políticos toman decisións que nos afectan a todos.

Os empregados públicos tramitan e organizan os servizos públicos.

Neste apartado imos explicar:

- Os tipos de empregados da Administración.
- Os dereitos dos empregados públicos.
- As obrigacións dos empregados públicos.

Hai 4 tipos de empregados públicos e chámanse:

- Persoal funcionario de carreira.
- Persoal funcionario interino.
- Persoal laboral.
- Persoal eventual.

Imos ver cada un deles.

**•Persoal funcionario de carreira.**

Son o conxunto de traballadores

que ten un posto de traballo de carácter permanente  
na Administración Pública.

Tramita e organiza os servizos públicos.

Noméase despois de superar

un proceso selectivo.

As súas condicións de traballo

están reguladas polo Dereito Administrativo.

**•Persoal funcionario interino.**

Fai as mesmas tarefas

que o persoal funcionario de carreira.

É nomeado de maneira temporal.

por razóns xustificadas de necesidade e urxencia.

A Administración pode nomear persoal funcionario interino nas seguintes situacións:

- Cando hai postos vacantes

e non hai funcionario de carreira para ocupalos.

- Para substituír a un funcionario de carreira.
- Para realizar traballos temporais que duran menos de 3 anos.
- Cando hai moito traballo

e non hai persoal suficiente para facelo.



A Administración ten que elixir as persoas

para ser persoal funcionario interino

de maneira rápida, porque se necesitan xa.

Pero a Administración tamén ten que respectar os principios de igualdade, mérito e capacidade, publicidade e libre concorrencia.

Estes principios significan:

➤ Igualdade.

Todas as persoas deben ter as mesmas oportunidades para ser elixidas.

➤ Mérito e capacidade.

A Administración debe elixir as persoas

con máis experiencia e máis capacidade para o posto.

Por exemplo,

ten máis posibilidades a persoa

que traballou 2 meses na Administración que outra que nunca traballou.

➤ Publicidade.

As convocatorias para elixir persoal funcionario interino son públicas.

Así todos poden coñecelas.

Por exemplo,

as convocatorias para listas de contratación temporal publícanse no Diario Oficial de Galicia.

➤ Libre concorrancia.

Todas as persoas poden presentarse para ocupar prazas de persoal funcionario interino.

Pero para poder presentarse teñen que cumprir uns requisitos.

Por exemplo,

para ser un administrativo da Xunta, tes que ter un grao medio de formación profesional.

Todas as persoas que teñan esta titulación poden presentarse.

**•Persoal laboral**

Son as persoas que traballan para a Administración mediante un contrato de traballo que se fai por escrito.

Poden ter distintos tipos de contrato,  
como un contrato fixo, un contrato temporal  
ou un contrato por tempo indefinido.

➤ Contrato fixo

A Administración contrata a unha persoa  
con carácter permanente.

➤ Contrato temporal

A Administración contrata a unha persoa  
durante un tempo concreto  
e ten unha data de finalización.

➤ Contrato por tempo indefinido

A Administración contrata a unha persoa  
sen saber a data de finalización do contrato.

As condicións de traballo do persoal laboral  
están reguladas polo Dereito do Traballo.

Os postos que ocupa o persoal laboral son:

-Os que son propios de oficios.

Por exemplo, vixiante ou recepcionista.

-Os que necesitan coñecementos técnicos especializados.

Por exemplo, fisioterapeuta ou animador sociocultural.

-Os postos relacionados co mantemento

e coa conservación de edificios, equipos e instalacións.

Por exemplo, encargado de mantemento ou xefa de taller.

-Os postos relacionados coas artes gráficas e a expresión artística.

Por exemplo, restaurador.

O persoal laboral ten prohibido ocupar postos de traballo que están reservados a persoal funcionario de carreira.

### •**Persoal eventual**

Son persoas de confianza que nomean os políticos para aconsellarlles.

O nomeamento é temporal.

Son nomeados polos membros do Consello da Xunta.

Deixa o seu posto

cando o político que o nomeou deixa o seu cargo

ou cando non é necesario.

As condicións de traballo

son as mesmas que as do persoal funcionario de carreira.

Por tanto, as súas condicións están reguladas polo Dereito Administrativo

Agora imos coñecer cales son os **dereitos**

que teñen os empregados e empregadas da Administración Pública:

-Teñen dereito a facer as funcións e as tarefas propias da súa categoría profesional e do seu posto de traballo.

Non están obrigados a facer outras tarefas distintas.

Os xefes deben informar os traballadores  
de cales son as súas tarefas.

Tamén deben garantir  
que teñan as condicións adecuadas para facelas.

-Teñen dereito a ascender  
e a ter máis responsabilidades.

A Administración ten que respectar  
os principios de igualdade, mérito, capacidade, publicidade  
e libre concorrencia para ascender aos seus empregados.

-Teñen dereito  
a un salario adecuado ao seu posto de traballo.

O salario está composto polo soldo e complementos.

Un complemento cóbrase se se cumpren algúns requisitos.

Por exemplo: por antigüidade no traballo  
ou pola dificultade da tarefa.

-Teñen dereito a 1 paga cada mes  
e a 2 pagas extraordinarias.

As pagas extraordinarias danse en decembro e en xuño.

-Teñen dereito

a ser defendidos pola Administración

cando teñan problemas por facer o seu traballo.

Por exemplo,

a Administración defende á súa empregada pública

cando alguén a insulta.

-Teñen dereito á formación continua.

A formación tentárase facer en horario laboral.

-Teñen dereito a que a Administración e todas as persoas

respecten a súa intimidade, a súa orientación sexual,

a súa imaxe e a súa dignidade.

-Teñen dereito a ser protexidos do acoso e da discriminación.

Non poden ser discriminados pola súa raza, xénero, orientación sexual, discapacidade, idade, relixión, opinións ou características persoais.

-Teñen dereito á liberdade de expresión.

-Teñen dereito a que a Administración teña

un Plan de prevención de riscos laborais

Este plan serve evitar riscos no traballo e accidentes.

- Teñen dereito a vacacións e a descansos.

-Teñen dereito

a ter algúns días para asuntos persoais.

Por exemplo, a operación dun familiar.

-Teñen dereito a permisos máis longos.

Por exemplo, os permisos de maternidade ou paternidade.

-Teñen dereito a poder conciliar o seu traballo

coa súa vida persoal e familiar.

-Teñen dereito a xubilarse

e a cobrar unha pensión de xubilación.



Para xubilarse teñen que cumprir uns requisitos que manda a lei.

-Teñen dereito

a reunirse con outros compañeiros en asociacións e organizacións de profesionais.

-Teñen dereito

a unirse ao sindicato que queiran.

Os sindicatos son organizacións de traballadores.

Os traballadores únense nos sindicatos para defender os seus dereitos.

-Teñen dereito a elixir

os seus representantes sindicais.

Os representantes sindicais representan aos demais traballadores cando hai que negociar coa Administración.

Os representantes son compañeiros e son elixidos por votación

-Teñen dereito a ir á folga.

Situación especial:

As mulleres vítimas de violencia de xénero teñen dereito a:

-Reducir a súa xornada de traballo.

Cando reducen a súa xornada de traballo cobran menos.

-Ter un horario flexible.

Estes dereitos serven para asegurar a súa protección  
e ter asistencia social

Agora imos coñecer cales son os **deberes**  
dos empregados da Administración Pública.

-Deben respectar:

A Constitución Española.

As leis.

Os dereitos fundamentais.

-Deben tratar a todas as persoas por igual.

Non poden tratar de maneira especial  
a familiares e amigos.

-Non deben discriminar a ninguén.

-Deben:

Pensar no interese xeral.

Tentar ser eficientes.

-Deben evitar os conflitos de interese.

Un conflito de interese é unha situación  
na que tes intereses opostos.

Por exemplo,

tes que decidir a quen lle das unha subvención

e a empresa da túa irmá é candidata a esa subvención.

-Deben rexeitar calquera regalo o beneficio.

-Deben coidar e conservar a información que utilizan  
no seu posto de traballo.

Son responsables da información.

A información dáse só ás persoas adecuadas.

-Deben tratar con respecto a todas as persoas.

-Deben cumprir as ordes dos seus superiores.

Non deben cumprir ordes que vaian en contra da lei.

Neste caso, deben contar o sucedido e denuncialo.

-Deben dar á cidadanía

toda a información que precisen.

Deben facilitar que a cidadanía exerza os seus dereitos

e cumbran coas súas obrigacións.

-Deben coidar o material de traballo.

-Teñen prohibido usar o material de traballo

para asuntos persoais.

-Deben preocuparse pola súa formación.

Por iso teñen dereito a facer exames en horario de traballo.

-Deben cumprir as normas de protección

para evitar accidentes no traballo.

## 2. O Ingreso na Administración pública.

Ingresar na Administración Pública significa traballar para ela.

Cando a Administración convoca procesos selectivos

ten que respectar uns principios.

Os principios que ten que respectar son:

- Igualdade.
- Mérito e Capacidade.
- Publicidade.
- Transparencia y obxectividade.
- Adecuar probas e temario ao posto.

Vamos a ver con detalle estes principios.

- **Igualdade.**

Todas as persoas deben ter as mesmas oportunidades para ingresar na Administración.

Por exemplo,

a Administración deberá respectar a igualdade entre as mulleres e os homes.

A Administración ten que respectar

os dereitos das persoas con discapacidade.

- **Mérito e capacidade.**

A Administración debe elixir ás persoas

con máis experiencia e con máis capacidade para o posto.

É dicir, debe seleccionar ás persoas

mellor preparadas para o posto.

A selección faise a través de probas de selección.

- **Publicidade.**

As convocatorias para seleccionar empregados públicos

son públicas.

As convocatorias publícanse:

- Para que todas as persoas o saiban e podan presentarse.
- Para informar de cando van ser os exercicios do proceso selectivo.

- **Transparencia e obxectividade.**

Os procesos selectivos teñen que ser públicos e xustos.

- A Administración ten que **adecuar as probas selectivas e os temarios aos postos que convoca.**

A Oferta de Emprego Público di os postos

que necesita cubrir a Administración cada ano.

O Consello de Goberno da Xunta de Galicia aproba a Oferta de Emprego Público.

Todas as persoas teñen dereito ao emprego público.

As persoas con discapacidade

teñen máis dificultades para acceder ao emprego público.

Por iso a Lei di

que hai que reservar algunhas prazas para elas.

De cada 100 postos de traballo

hai que reservar 7 postos

para persoas con discapacidade.

Destes 7 postos hai que reservar 2

para persoas con discapacidade intelectual.

As persoas con discapacidade teñen que superar un proceso selectivo igual que as demais persoas.

As persoas con discapacidade teñen que demostrar a súa capacidade para o traballo como as demais persoas.

Todas as persoas deben cumprir uns requisitos para acceder ao emprego público.

Estes requisitos son:

- Ter a nacionalidade española.

Os cidadáns dun país da Unión Europea tamén teñen dereito ao Emprego público en España.

- Ter a capacidade para facer as tarefas do posto de traballo.



- Ter a titulación necesaria para o posto de traballo.

Por exemplo, para ser auxiliar administrativo

hai que ter o graduado en educación secundaria obrigatoria.

Hai 1 excepción,

para ser subalterno ou ordenanza no se precisa ningunha titulación.

- Ter 16 anos ou máis

e ter menos idade que a idade de xubilación forzosa.

A idade de xubilación forzosa é cando tes que xubilarte

aínda que queiras seguir traballando.

A lei decide cal é a idade de xubilación forzosa.

- Non perder outro posto de traballo na Administración por una sanción.
- Non estar inhabilitado para emprego ou postos públicos.

Una inhabilitación é cando un xuíz decide que tes prohibido

ocupar empregos na Administración durante un tempo.

O xuíz ten que emitir unha sentenza que diga isto.

- Demostrar que se coñece o idioma galego porque o galego é a lingua propia de Galicia. O galego é un idioma oficial xunto ao castelán.

Hai 3 tipos de sistemas selectivos:

- Oposición.
- Concurso.
- Concurso-oposición.

Imos coñecer con detalle cada un destes sistemas.

- Oposición.

A oposición consiste en facer 1 o máis probas.

Por exemplo, un exame.

As probas da oposición

valoran a capacidade e aptitude das persoas aspirantes.

En cada proba a persoa logra unha puntuación.

Canto mellor fai as probas, mellor puntuación ten.

Canta máis puntuación ten, máis posibilidades ten de conseguir un posto de traballo na Administración.

A Administración selecciona ás persoas por orde de puntuación.

Obteñen os postos as persoas coas puntuacións máis altas.

Por exemplo,

a persoa que ten 25 puntos gaña a quen ten 23 puntos.

- Concurso.

No concurso, a Administración comproba os méritos das persoas aspirantes.

Os méritos son:

- As experiencias laborais: son os traballos.
- A formación: son os cursos.

As persoas aspirantes reciben unha puntuación segundo os seus méritos.

A puntuación é máis alta cando tes máis méritos.

A Administración selecciona ás persoas por orde de puntuación.

Obteñen os postos as persoas  
coas puntuacións máis altas.

- Concurso-oposición.

O concurso-oposición está dividido en 2 fases:

- A fase de concurso.
- A fase de oposición.

Primeiro faise a fase de oposición.

A fase de oposición son as probas ou exames.

As probas poden ser tipo test

ou poden consistir en desenvolver por escrito algún tema.

Despois está a fase de concurso.

Para pasar á fase de concurso

hai que aprobar a fase de oposición.

A fase de concurso é a valoración dos méritos.

Os méritos son as experiencias laborais e a formación.

A puntuación final é suma da nota da fase de oposición

e da nota da fase de concurso.

É dicir, a suma das notas das probas ou exames

e da nota dos méritos.

Por exemplo,

unha persoa obtén 20 puntos na fase de oposición

e 10 puntos na fase de concurso.

A súa nota final é de 30 puntos.

A Administración selecciona ás persoas

por orde de puntuación.

Obteñen os postos as persoas

coas puntuacións máis altas.

### **3. Resumo do máis importante.**

Neste tema aprendemos sobre  
a Lei 2/2015 de emprego público de Galicia,  
sobre o emprego público e os tipos de empregados públicos.

Sobre a Lei 2/2015 de emprego público de Galicia  
aprendemos que regula o emprego público en Galicia.

Existen 4 tipos de empregados públicos:

- funcionarios de carreira,
- funcionarios interinos,
- persoal laboral
- e persoal eventual.

Estes empregados públicos teñen dereitos e deberes  
que teñen que coñecer.

- Tamén aprendemos que a Administración  
ten que cumprir uns principios  
para seleccionar aos seus empregados.

Son: igualdade, mérito e capacidade,  
publicidade, transparencia, obxectividade  
e adecuar probas e temario ao posto.

- Sobre os tipos de procesos selectivos sabemos que son a oposición, o concurso e o concurso oposición.
  
- Tamén sabemos que para entrar a traballar como funcionario hai que:
  - o Superar o proceso selectivo.
  - o Acreditar os requisitos e condicións.

## **TEMA 4**

**A IGUALDADE NA ADMINISTRAÇÃO  
PÚBLICA. A TRANSPARENCIA NA  
ADMINISTRAÇÃO. A PREVENCIÓN DE  
RISCOS LABORAIS.**



## Índice de contidos

1. A igualdade na Administración Pública. ....	3
2. A transparencia na Administración.....	8
3. A prevención de riscos laboráis .....	12
4. Resumo do máis importante .....	30

## **1. A igualdade na Administración Pública.**

O artigo 14 da Constitución Española establece a igualdade da lei para todos.

As leis son iguais para todos os españois.

As leis non poden illar ou tratar peor a un grupo de persoas por ningún motivo.

Por exemplo,

a lei non permite discriminar a ningunha persoa polo seu nacemento, por ser home ou muller, pola súa relixión ou por ter unha discapacidade.

O Goberno e a Administración respectan a dignidade, a autonomía e a independencia das persoas.

O Goberno e a Administración respectan ás persoas tal e como son. Tamén ás persoas con discapacidade.

A Administración sabe que todas as persoas  
temos as mesmas oportunidades.

A Administración traballa para que todas as persoas  
teñamos as mesmas oportunidades.

As mulleres e os homes deben recibir o mesmo trato:

- Na formación profesional.
- Para conseguir un emprego.
- Para mellorar e crecer na súa profesión.
- No salario.
- Para ser despedidas e despedidos.
- Para unirse a sindicatos, a organizacións empresariais  
e organizacións profesionais.
- En todas as demais condicións de traballo.

A Xunta de Galicia conta con un I Plan de Igualdade  
que se publicou en novembro de 2023.

O I Plan de Igualdade da Xunta de Galicia ten 74 medidas.

Todas esas medidas buscan a igualdade entre homes e mulleres, e eliminar a discriminación por razón de sexo na Administración Pública galega.

A Xunta de Galicia tamén conta cun Protocolo de actuación fronte ao acoso e as violencias sexuais e psicolóxicas no traballo.

O protocolo é un documento onde se nos di como actuar nos casos de acoso na contorna laboral.

Se sufrimos ou detectamos un caso de acoso o protocolo dinos como hai que actuar.

Por exemplo cando unha persoa ten un comportamento sexual non consentido que humilla ou ofende a outra.

A Administración debe prestar unha atención especial a:

- Eliminar a discriminación no acceso ao emprego público.

Por exemplo, a Xunta debe comprobar na Oferta de Emprego Público

que ningún requisito prexudica as mulleres.

## A Oferta de Emprego Público

pode priorizar a admisión de mulleres

cando están menos representadas nun corpo ou escala.

- Eliminar a discriminación

no desenvolvemento e crecemento profesional.

A Xunta de Galicia fomenta

o acceso das mulleres aos postos superiores.

- Facilitar que a vida persoal, familiar e laboral

se poida compaxinar

sen que lle afecte á carreira profesional dunha persoa.

- Fomentar a formación en igualdade.

- Facilitar que haxa a mesma cantidade de homes e de mulleres entre as persoas que elixen os traballadores da Administración.

Isto significa que de 10 persoas

non pode haber máis de 6 homes ou máis de 6 mulleres.

- Protexer ás persoas do acoso sexual.
- Eliminar a discriminación de salarios ou doutras pagas que teña o persoal da Administración.
- Facer avaliacións para comprobar la igualdade se respeta e non hai discriminación.

A violencia de xénero é a violencia que exerce un xénero sobre outro (os homes sobre as mulleres).

A violencia de xénero é universal porque se produce en todas as culturas.

A violencia de xénero ten carácter transversal, porque se produce en calquera clase social.

En Galicia temos a Lei 11/2007 para loitar contra a violencia de xénero.

Ademais a Xunta aprobou en xullo de 2024 un Protocolo para protexer ás persoas empregadas públicas vítimas de violencia de xénero.

O protocolo dinos como actuar se sufrimos ou coñecemos algún caso de violencia de xénero.

A violencia de xénero pode ser violencia física,  
por exemplo, un empurrón.

A violencia de xénero tamén pode ser psicolóxica,  
por exemplo insultar.

## **2. A transparencia na Administración.**

A Lei 1/2016 regula a Transparencia e o bo Goberno na  
Administración Pública de Galicia.

Esta lei aprobouse no Parlamento de Galicia.

Esta lei ten 2 obxectivos:

- Aumentar a transparencia e a publicidade na actividade das institucións e dos servizos públicos.
- Recoñecer e garantir o dereito da cidadanía para acceder á información pública.

Os principios polos que se rexe a aplicación desta lei son:

- Principio de transparencia

Di que a información pública é accesible,  
e toda persoa ten acceso libre e gratuíto.

Existen situacións que a lei establece como unha excepción.

É dicir, non se pode acceder a esa información.

- Principio de accesibilidade universal da información pública

A información e as ferramentas da información deben ser  
comprensibles, utilizables

e localizables para todas as persoas.

- Principio de participación cidadá

A Administración ten que darlle á cidadanía

a información necesaria

para que poida exercer o seu dereito

a participar nos asuntos públicos.

- Principio de veracidade.

A información pública ten que ser certa e exacta.



- Principio de responsabilidade.

As entidades públicas son responsables do cumprimento das súas normas.

- Principio de non discriminación tecnolóxica nin lingüística

A Administración terá que dar a información pública polo medio de acceso (Internet, en papel...) e na lingua que a cidadanía elixa.

- Principios de integridade, honestidade, imparcialidade, obxectividade e respecto ao marco xurídico e á cidadanía.

As persoas que ocupen altos cargos teñen que actuar utilizando estes principios.

As administracións teñen que publicar información para que a cidadanía poida consultala.

A Administración publica a información nas páxinas web e nas sedes electrónicas.

A sede electrónica da Xunta de Galicia é <https://sede.xunta.gal>

A sede electrónica serve para que

a cidadanía e as empresas

poidan acceder á información, aos servizos

e aos trámites electrónicos

da Administración da Xunta de Galicia.

A sede electrónica substitúe aos trámites presenciais.

Todas as persoas teñen dereito

a acceder á información pública.

A Lei pode limitar ou denegar o dereito de acceso  
á información pública.

Por exemplo,

a lei pode denegar o acceso a unha información  
mentres a lei prohíbeo.

Algunhas veces as persoas deben pagar  
por copias de documentos.

Por exemplo, por un certificado.

### **3. A prevención de riscos laborais**

O risco laboral é a posibilidade de que unha persoa traballadora sufra un accidente de traballo ou un dano como consecuencia do traballo.

En todos os traballos hai riscos laborais que afectan á saúde e á seguridade das persoas traballadoras.

Por exemplo,

unha traballadora fai as súas tarefas sobre un chan mollado.

Existe o risco laboral de escorregar e sufrir unha caída.

Hai un maior risco laboral cando as condicións de traballo son malas.

Hai menos risco laboral cando as condicións de traballo son boas.

## As condicións de traballo

son os elementos que hai no traballo.

Por exemplo, poden ser:

- As ferramentas.
- As substancias coas que traballamos.
- O horario.
- O ritmo de traballo.
- O ambiente

Hai 4 tipos de riscos laborais:

- Riscos laborais de seguridade.

É o risco de ter un accidente no teu posto.

Por exemplo,

- Unha caída desde unha altura.
- Un golpe cun taboleiro.
- Quedar atrapado por unha máquina.
- Queimaduras.

- Riscos laborais de hixiene ou ambientais.

Son os riscos que se producen

polo medio ambiente onde se traballa.

Por exemplo,

- Un ruído alto
- O espazo con pouca luz
- Temperaturas altas ou baixas
- Vibracións

- Riscos laborais ergonómicos ou posturais.

Son os riscos relacionados

coa postura que tes no traballo

ou cos movementos que fas ao traballar.

Por exemplo,

problemas de costas por traballar sentado

diante dun computador ou por levantar pesos con mala postura

- Riscos laborais por factores psicosociais.

Cando o traballo está mal organizado

ou cando outros traballadores ou xefes

teñen un mal comportamento connosco.

Algúns exemplos de factores psicosociais son:

- O estrés no traballo
- Depresión e ansiedade por ter moito traballo
- Sufrir acoso por parte doutra persoa
- Discusións cos compañeiros

A prevención de riscos laborais

é o conxunto de medidas que tentan que os traballadores estean preparados para evitar perigos, previr problemas e evitar accidentes no seu traballo.

Un traballador está seguro no seu traballo cando está preparado e informado.

O artigo 40 da Constitución Española esixe aos poderes públicos que vixíe a seguridade e a hixiene no traballo.

Por iso, os poderes públicos publicaron a Lei de Prevención de Riscos Laborais.

O artigo 43 da Constitución Española

di que as persoas teñen dereito a ter saúde

e a recibir protección para a súa saúde.

O traballador ten dereito á protección da súa saúde

e á seguridade cando estea no traballo.

As institucións deben tomar decisións

e dar servizos para que as persoas teñan boa saúde.

A Lei de Prevención de Riscos Laborais ten 2 obxectivos:

- Promover a seguridade no traballo das persoas traballadoras.
- Coidar a saúde das persoas traballadoras.

A Lei de Prevención de Riscos Laborais explica:

- As cousas que hai que facer

para que as persoas traballadoras teñan boa saúde no seu traballo.

- As cousas que hai que facer

para que as persoas traballadoras traballen en boas condicións.

A Lei de Prevención de Riscos Laborais afecta:

- Aos empresarios
- Ás persoas traballadoras que poden traballar:
  - Contratadas por unha empresa.
  - En Administracións Públicas.
  - En cooperativas.
  - De forma autónoma

A empresa está obrigada a:

- Avaliar os riscos para reducilos o máximo posible.
- Evitar os riscos.
- Combater os riscos na súa orixe.

O empresario ten que facer:

- Un Plan de Prevención

O plan de prevención é o documento que establece a política de prevención dunha empresa.



A política de prevención é un compromiso que fai a empresa a través de instrucións, actividades e recursos para previr os riscos laborais.

O plan de prevención ten que explicar:

- A organización da empresa.
  - As persoas responsables da prevención.
  - As formas de actuar.
  - Os recursos necesarios para realizar a prevención.
- 
- Avaliación de riscos.

A avaliación de riscos consiste en describir os riscos que hai nunha empresa.

Na avaliación de riscos hai que valorar cales son os riscos máis graves.

- Planificación da actividade preventiva.

A planificación da actividade preventiva é organizar as funcións, prácticas e procedementos para os traballadores.

A prevención de riscos inclúe as actividades que hai que facer para eliminar os riscos laborais.

As técnicas de prevención poden ser:

- Seguridade:

Técnica para previr os accidentes de traballo.

- Hixiene:

Técnica para previr enfermidades profesionais.

- Ergonomía:

Técnica para adaptar o traballo ao traballador.

- Psicosocioloxía:

Técnica para previr problemas psicosociais.

Son problemas sobre o comportamento das persoas e a forma de organización nun traballo.

En resumo, o Plan de Prevención é o documento que crea a política de prevención dunha empresa.

A avaliación inicial dos riscos mostra cales son os riscos no traballo e a súa gravidade.

A empresa debe ter un Plan de Prevención para eliminar, reducir ou controlar eses riscos.

O accidente de traballo é o dano que unha persoa traballadora sofre ao realizar a súa actividade laboral.

Un risco laboral pode producir un accidente de traballo.

Un accidente de traballo é unha situación:

- Que é pouco frecuente.
- Que ocorre de súpeto.
- Que ocorre sen querer.
- Que interrompe o ritmo de traballo.

Dentro de todos os accidentes de traballo están os:

- Accidentes in itinere:

Son os accidentes que se producen cando o traballador se despraza de casa ao traballo ou se despraza do traballo a casa.

Por exemplo, Juan colle o coche para ir ao seu traballo e ten un accidente de tráfico.

É un accidente in itinere.

- Accidentes en misión:

Son os accidentes que se producen cando o traballador se despraza dun sitio a outro durante a súa xornada de traballo.

Por exemplo, o xefe de Jorge dálle a orde de que vaia a coller papel ao almacén.

Jorge cae polas escaleiras do almacén.

É un accidente en misión.

A enfermidade profesional é unha enfermidade producida polo traballo.

A enfermidade profesional fai que a persoa traballadora enferme de forma lenta.

A persoa traballadora empeora aos poucos.

Existe unha lista das enfermidades profesionais.

Por exemplo, o estrés laboral.

O estrés laboral é unha enfermidade profesional que sucede por factores psicosociais.

O traballador sente que non sabe dar resposta  
ao que se pide no traballo.

O empresario está obrigado  
a protexer ás persoas traballadoras.

As persoas traballadoras teñen dereito  
a unha protección eficaz da súa seguridade e saúde no traballo.

É un dereito para os traballadores.

É un deber dos empresarios.

Os empresarios teñen que cumprir  
con deberes relacionados con:

- Plan de Prevención e avaliación de riscos.
- Equipos de traballo e medios de protección información,  
consulta e participación das persoas traballadoras.
- Formación das persoas traballadoras.
- Vixilancia da saúde.
- Protección de persoas traballadoras

que son máis sensibles fronte a algúns riscos.

- Protección da maternidade

A empresa debe dar a todas as persoas traballadoras

equipos de protección individual

e debe vixiar que os utilicen ben.

O equipo de protección individual

é o conxunto de elementos

que leva o traballador

ou que suxeitan ao traballador no posto de traballo.

O equipo de protección individual

protexe ao traballador dos riscos durante o traballo.

Por exemplo,

- O casco para evitar golpes.
- Os protectores de oído para evitar o ruído.
- O arnés para riscos de caídas.

Segundo a tarefa que o traballador realiza

debe usar só un equipo de protección individual

ou varios equipos de protección individual á vez.

A empresa ten que informar

e consultar ás persoas traballadoras de:

- Os riscos para a seguridade e a saúde.
- As medidas e actividades de protección e prevención.
- As medidas de emerxencia, primeiros auxilios,

loita contra incendios e evacuación dos traballadores e traballadoras.

A evacuación é cando levamos aos traballadores a un lugar seguro porque hai algún perigo.

A empresa ten un Comité de Seguridade e Saúde que se encarga de responder das actuacións de empresa na prevención de riscos laborais.

No Comité de Seguridade e Saúde ten que haber o mesmo número de representantes da empresa e de delegados de prevención.

Os delegados de prevención son traballadores elixidos polos seus compañeiros na empresa.

A función dos delegados de prevención é defender os dereitos das persoas traballadoras nas reunións cos empresarios.

A empresa pode facilitar e consultar a información a través dos delegados de prevención.

A empresa tamén está obrigada a que todas as persoas traballadoras reciban formación teórica e práctica en prevención de riscos.

A formación ten que ser suficiente e adecuada ao posto de traballo.

O risco grave e inminente é un risco que pode suceder en calquera momento e que pode provocar danos graves na saúde dos traballadores.



Cando existe un risco grave e inminente a empresa está obrigada a dar as instrucións necesarias para que as persoas traballadoras poidan:

- Parar o seu traballo.
- Abandonar o lugar de traballo

O empresario está obrigado a vixiar a saúde das persoas traballadoras.

A vixilancia da saúde:

- Debe estar garantida polo empresario.
- Debe ser específica.

Segundo os riscos propios de cada posto de traballo.

- É voluntaria.

Podes rexeitar facer as probas médicas.

- É confidencial.

As probas médicas

respectan a intimidade do traballador.

- É periódica.

A empresa realiza as probas médicas varias veces no tempo.

As probas son para descubrir cambios no estado de saúde dunha persoa ou dun colectivo.

- Debe estar documentada.

A empresa informa o traballador do resultado das súas probas.

Hai traballadores que deben ter protección especial:

- Polo seu traballo ou actividade
- Por ter unha discapacidade física, psíquica ou sensorial.
- Por ser máis sensibles a algúns riscos.

O empresario debe ter en conta esas características para adaptar as medidas de prevención necesarias.

As medidas de prevención necesarias serven para que as persoas poidan traballar de forma segura.

Un colectivo especialmente sensible son as mulleres embarazadas.

A prevención de riscos debe ter en conta ás traballadoras que están embarazadas ou que tiveron un fillo hai pouco.

Cando as mulleres teñen un bebé están en tempo de lactación.

A lactación é cando a nai dá de mamar ao seu bebé.

O empresario debe tomar medidas para evitar os riscos da traballadora embarazada ou durante a lactación.

Esas medidas son:

- Adaptar o posto de traballo.
- Cambiar á traballadora de posto de traballo.
- Dar o dereito á traballadora para coller a baixa laboral.

Cada persoa traballadora está obrigada a respectar as medidas de prevención da empresa e a coidar da súa saúde no traballo.

As persoas traballadoras deben:

- Usar de maneira correcta os equipos de traballo ou substancias coas que traballan.
- Ter ordenados os equipos de traballo o u substancias coas que traballan.
- Utilizar ben os medios e equipos de protección individual.
- Utilizar ben os dispositivos de seguridade.

O dispositivo de seguridade é o instrumento ou mecanismo que asegura o funcionamento dunha máquina.

Por exemplo, un botón de parada de emerxencia ou unha barreira.

- Informar os responsables ou ao servizo de prevención sobre calquera situación que pode provocar un risco.

Por exemplo, é moi importante que teñas limpo o lugar onde traballas.

- Axudar ao empresario para cumprir coa prevención.

Por exemplo, cando o traballador ve un risco debe avisar ao empresario de que hai un perigo.

A empresa pode sancionar á persoa traballadora cando incumpre as súas obrigacións en prevención.

#### **4. Resumo do máis importante**

Neste tema estudamos a igualdade, a transparencia e a prevención de riscos laborais.

Tamén estudamos

a accesibilidade na Administración Pública.

Sobre a igualdade coñecemos que:

- O artigo 14 da Constitución Española establece a igualdade da lei para todos.
- O Goberno e a Administración fan leis e normas para que todas as persoas podamos participar na sociedade.

Sobre a transparencia coñecemos que:

- Todos os españois temos dereito a participar e coñecer os asuntos públicos.

Está no artigo 23 da Constitución Española.

- A lei 19/2013 regula a transparencia en España.
- A lei 1/2016 regula a transparencia en Galicia.

- A Administración publica a información

sobre os servizos públicos

para que os cidadáns podamos acceder a ela.

Sobre a prevención de riscos laborais aprendemos que:

- Son medidas que tentan evitar problemas aos traballadores.
- Os artigos 40 e 43 da Constitución Española

falan de prevención de riscos.

- Teñen que cumprir a lei de prevención de riscos laborais os traballadores e os empresarios.

- Hai 4 tipos de riscos laborais: de seguridade, ergonómicos, de hixiene e psicosociais.

## **TEMA 1**

# **CONTROL DE ACCESO, IDENTIFICACIÓN, INFORMACIÓN, ATENCIÓN E RECEPCIÓN DE PERSOAL VISITANTE.**



## Índice de contidos

1. A organización na Administración. Departamentos e áreas de traballo. ....	3
2. Recepción de persoas externas á organización.....	6
3. A comunicación.....	12
4. Tipos de clientes. ....	30
5. Mantemento do espazo de acollida.....	34
6. Resumo do máis importante. ....	36





## 1. A organización na Administración. Departamentos e áreas de traballo.

Para poder informar ás persoas

que visitan a Administración

tes que coñecer ben:

- Os departamentos que hai na Administración.
- Os nomes das diferentes áreas de traballo que hai na Administración.
- Onde están as diferentes áreas de traballo que hai na Administración.
- As persoas que traballan en cada área, o seu cargo e o seu tratamento.

A organización na Administración

significa coordinar ás persoas traballadoras

para cumprir ben cos obxectivos do traballo.

Para que exista esta organización,

a persoa responsable

divide o traballo e as funcións

de cada traballador.

Cando traballamos na Administración

é importante coñecer:

- O organigrama.
- Os departamentos.
- A área de traballo.

- **O organigrama**

A estrutura da organización

pode verse no organigrama.

O organigrama é o esquema que explica

a organización e os postos de traballo desa organización.

- **Os departamentos**

A organización divídese en partes

que se chaman departamentos.

Cada departamento ten unha función

e uns traballadores especializados nesa función.

Eses traballadores poden ter  
diferentes actividades  
e diferentes responsabilidades.

É importante que coñezas as siglas  
coas que se denomina cada departamento.  
Unha sigla é unha abreviatura formada por iniciais.

Por exemplo,  
as siglas do Instituto Galego de Estatística son IGE.

- **A área de traballo.**

A área de traballo é o lugar  
onde o traballador realiza as súas funcións.

Por exemplo,  
unha oficina ou un recibidor.

## **2. Recepción de persoas externas á organización.**

Cando unha persoa visitante  
entra no teu centro de traballo  
debes pedirlle que se identifique.

Tamén debes pedirlle  
que che diga que é o que necesita  
para poder axudarlle  
e explicarlle o lugar onde ten que ir.

Cando lle indicas o lugar onde ir  
debes avisar á persoa responsable dese departamento  
para que saiba que un visitante vai cara alí.

Imos coñecer algunhas recomendacións  
para recibir ás persoas visitantes:

- Achégate á persoa visitante cun sorriso.
- Saúda e preséntate.
- Identifica á persoa visitante.
- Pregúntalle que necesita.



Escoita á persoa

e dálle información correcta sobre o que necesita.

- No caso de que sexa unha visita esperada comunícalle á persoa interesada

que a súa visita chegou.

- Orienta ao visitante para que saiba como chegar ao lugar onde ten a cita.

- Tamén debes estar atento

para despedirte de maneira amable cando a visita marcha.

Para facer ben todos estes pasos debes coñecer:

- As normas de protocolo.

- As normas de cortesía.

- A imaxe corporativa.

- A cultura da empresa.

- As características e costumes doutras culturas.

Imos coñecer con detalle

cada unha destas normas e características:

➤ As normas de protocolo.

As normas de protocolo son os tratamentos

que hai que dar ás persoas

segundo a situación en que nos atopamos.

O tratamento é a maneira de nomear a unha persoa

cando falamos con ela.

O posto que ocupa unha persoa ou a súa idade

poden influír no tratamento.

Varios exemplos de tratamentos

que se usan moito son,

señor ou señora don ou dona.

É importante preguntar

o tratamento que ten cada persoa

no noso centro de traballo.

➤ As normas de cortesía.

As normas de cortesía son frases ou accións que expresan o noso respecto cara aos demais.

Debemos utilizar as normas de cortesía con todo o mundo.

No traballo diario

cando falamos coas persoas

debemos seguir estas normas de cortesía:

- o Abrir a porta.
  
- o Saudar con respecto dando os Bos días e Boas tardes.
  
- o Tratar á persoa de vostede.
  
- o Dicir Por favor antes de preguntarlle á persoa quen é e onde vai.



- o Pedir desculpas, se nos equivocamos.
  
- o Deixar que a persoa salga dunha dependencia antes de entrar ti.
  
- o Despedirse con respecto e educación.

➤ A imaxe corporativa.

A imaxe corporativa é a imaxe que a organización quere dar.

Con esta imaxe a organización transmite quen é, que fai e como o fai.

A Administración pode esixir que os empregados utilicen uniforme ou algunha identificación oficial.

A imaxe corporativa aparece nestes uniformes ou identificacións oficiais.



Cando no teu traballo tes que usar uniforme  
é importante telo ben posto  
abrochado e limpo.

Cando no teu traballo tes que usar identificación oficial, é importante  
levala no lugar adecuado  
e visible.

➤ Cultura de empresa

A cultura da empresa  
é un conxunto de valores e normas  
que todos os traballadores coñecen e comparten.

Os valores son principios  
que guían o traballo dunha empresa.

Un exemplo de valor é a eficiencia,  
é dicir, que fagas o teu traballo o mellor posible  
co mínimo gasto.

➤ Características e costumes doutras culturas.

Cando atendes ás persoas que visitan a Administración podes atoparte con persoas de diferentes costumes e diferentes características.

Cando falas cunha persoa debes ter en conta a súa cultura porque poden ter normas de cortesía diferentes ás nosas ou falar outro idioma.

É importante tratar a todos con respecto e pedir axuda cando non consigas comunicarte con eles.

### **3. A comunicación.**

A comunicación consiste en transmitir información, ideas, pensamentos ou sentimentos entre 2 ou máis persoas.

A forma que temos de comunicarnos

depende da persoa coa que falamos

ou do lugar no que estamos.

Todas as persoas que vivimos en sociedade

necesitamos comunicarnos.

### **Niveis de comunicación**

No proceso de comunicación entre 2 ou máis persoas

podemos diferenciar varios niveis.

- Nivel coloquial:

É o nivel de comunicación

que se utiliza en conversacións coloquiais

por exemplo, as conversacións con amigos.

A este nivel tamén se lle pode chamar nivel familiar.

- Nivel estándar:

É o nivel que utilizan os medios de comunicación.

As conversacións deste nivel

son formais pero non especializadas.

- Nivel especializado:

É o nivel que se utiliza nalgunhas profesións por exemplo, cando fala un xuíz cun avogado.

As conversacións deste nivel son conversacións formais e específicas.

## **Elementos da comunicación**

Hai 6 elementos que sempre están presentes no proceso de comunicación.

Estes elementos son:

- O emisor:

O emisor é a persoa que fala ou escribe para transmitir a mensaxe que quere comunicar.

Por exemplo, cando escribes unha carta a un amigo ti es o emisor.

- O receptor:

O receptor é a persoa que escoita ou que le cando recibe unha mensaxe.

Por exemplo, o amigo que recibe a túa carta é o receptor,  
porque recibe a mensaxe.

- A mensaxe:

A mensaxe é a información  
que o emisor comunica ao receptor.

Por exemplo, cando escribes unha carta  
a información que transmites, é a mensaxe.

- O código:

O código é o conxunto de signos e símbolos  
que serven para transmitir a mensaxe.

O código máis común é o idioma.

O emisor e o receptor deben compartir o mesmo código  
para que poida haber comunicación.

- A canle

A canle é o medio polo que chega a mensaxe  
desde o emisor ata o receptor.

Un exemplo de canle é o teléfono.

•O contexto:

O contexto é a situación

na que se produce a comunicación.

Por exemplo, nunha conversación na rúa a rúa  
é o contexto.

### **A comunicación verbal**

Existen 2 tipos de comunicación:

- A comunicación verbal.
- A comunicación non verbal.

A comunicación verbal é a comunicación  
na que utilizamos palabras para expresarnos.

A comunicación verbal pode ser:

- Comunicación oral.

Prodúcese cando dous ou máis persoas falan entre elas.

Para que haxa comunicación oral

todas as persoas deben compartir o mesmo código,

é dicir, deben falar o mesmo idioma.

- Comunicación escrita.

Prodúcese cando nos comunicamos mediante a escritura.

Algúns exemplos son as cartas, os telegramas  
os libros, o xornal ou o correo electrónico.

Unha vantaxe da comunicación escrita

é que se pode gardar e permanece no tempo.

Por exemplo, podemos gardar unha carta que nos escribe un amigo  
e volver lela cando queremos.

- Comunicación telefónica.

Prodúcese cando as persoas falan

a través dun teléfono.

A través da comunicación telefónica

moitas persoas teñen a primeira impresión  
dunha organización.

Por iso é importante

ter unha boa comunicación telefónica.

Agora imos coñecer que facer

cando chamamos por teléfono

e cando recibimos chamadas.

Tamén imos coñecer os aspectos máis importantes da comunicación telefónica.

### **Que debemos facer cando chamamos por teléfono?**

O emisor dunha chamada telefónica debe:

- Preparar o que vai dicir antes de chamar.
- Dicir o seu nome e o da organización desde a que chama.
- Explicar o motivo da chamada de forma breve e clara.
- Falar claro e vocalizar ben.
- Utilizar a linguaxe e o vocabulario de maneira correcta.
- Falar alto, pero sen gritar.

### **Que debemos facer ao recibir unha chamada de teléfono?**

O receptor dunha chamada telefónica debe:

- Contestar tan pronto como poida.
- Saudar adecuadamente.





- Presentarse dicindo o seu nome.
- Ofrecer axuda.
- escoitar ben o que di o emisor.
- Contestar as preguntas de forma correcta.
- Tomar nota dos datos importantes.
- Despedirse de maneira educada.

Aspectos importantes nunha chamada telefónica:

► A voz.

A voz é o instrumento

co que transmitimos a mensaxe

a través do teléfono.

Coa voz podemos crear un clima agradable ou desagradable.

► O timbre de voz

O timbre é a característica da voz

que nos permite diferenciar uns sons doutros.

Cada voz ten un timbre diferente

o que nos permite diferenciar a unhas persoas doutras.

► O ton de voz.

Cando nos comunicamos é importante a maneira na que transmitimos o contido.

Por exemplo, varias persoas poden dicir a mesma frase pero o ton de voz que emprega cada unha comunica unha información psicolóxica diferente.

A través do ton de voz que usa unha persoa podemos saber se está triste ou alegre.

► A linguaxe:

Nunha conversación telefónica hai que utilizar un bo vocabulario e evitar as frases feitas ou os retrousos.

Os retrousos son frases ou palabras que repetimos moito.

Por exemplo vale, ou, xa me entendes.

As frases feitas son frases que sempre se din da mesma forma.

Por exemplo está nos biosbardos, para dicir que alguén está distraído.



► O silencio:

Nunha conversación o silencio

pode ser positivo ou negativo.

O silencio é positivo cando se utiliza

para escoitar o que di a outra persoa.

O silencio é negativo cando deixamos de contestar.

Cando deixamos de falar e fórmase un silencio hai que explicarlle á outra persoa o motivo.

Por exemplo, dáme un momento para buscar os datos.

► O sorriso.

Utilizar o sorriso nunha conversación telefónica, aínda que a outra persoa non poida vernos, axuda a que a conversación sexa máis agradable e menos agresiva.

## **A comunicación non verbal**

A comunicación non verbal

é a que se transmite co corpo

mediante xestos e posturas.

Isto chámase linguaxe corporal.

A linguaxe corporal pode facer

que algo nos guste ou nos moleste.

Por exemplo, cando unha persoa mírate fixamente

pode facerte sentir incómodo.

Coa comunicación non verbal é máis difícil enganar

que coa comunicación verbal.

Ás veces damos información co noso corpo

sen darnos conta.

Por iso é importante coidar a comunicación non verbal.

Algúns aspectos importantes que debemos coidar

na comunicación non verbal son:

► A postura.

A postura que temos falando con alguén pode expresar o que sentimos.

Por exemplo,

ter os brazos cruzados

expresa unha actitude de defensa.

Ter os brazos caídos á beira do corpo expresa unha actitude aberta.

► A mirada.

Coa mirada podemos expresar

os nosos sentimentos e emocións.

Pola mirada que pon unha persoa cando lle falamos podemos dicir se a conversación interésalle ou non.

Por exemplo,

baixamos a mirada cando unha situación

fainos sentir incómodos.

► Os xestos.

Os xestos son os movementos que facemos co corpo, coa cara ou coas mans para expresar algo.

Cos xestos podemos comunicar moitas cousas.

Existen 3 tipos de xestos:



- Xestos que reforzan as palabras.
- Xestos que expresan sentimentos ou emocións.
- Xestos que responden a normas sociais.

► O ton e volume de voz.

O ton define como falamos.

Pódese saber moito do estado dunha persoa a través do seu ton de voz.

Por exemplo,

o ton indícanos se a persoa está triste ou alegre.

O volume define a intensidade da voz, que pode ser alta ou baixa.

► Os movementos corporais.

Son os movementos que facemos co corpo cando nos comunicamos.

Estes movementos mostran a nosa actitude e os nosos sentimentos ao falar.

Por exemplo,

inclinarse o corpo cara atrás nunha conversación significa desinterese.

Ter as costas ríxidas durante unha conversación significa tensión e nervios.

► A expresión facial.

A expresión facial é a expresión da cara.

A expresión da nosa cara nunha conversación pode dar información sobre as nosas emocións.

Por exemplo,

abrir moito os ollos e a boca

é unha expresión de sorpresa.

Podemos diferenciar 6 tipos de emocións:

- Alegría
- Sorpresa
- Tristeza
- Medo
- Ira
- Noxo

► O sorriso

O sorriso é outro elemento importante da comunicación non verbal.

Segundo o contexto no que nos atopemos

o sorriso pode expresar alegría, simpatía e felicidade  
ou pode expresar nervios e inseguridade.

O espazo é a distancia e a posición  
que ocupan as persoas que se comunican.

Segundo o contexto, nas distancias curtas  
o espazo que ocupan as persoas dunha conversación  
pode favorecer unha situación de intimidade  
pero tamén pode provocar incomodidade.

Nas distancias longas, o espazo provoca frialdade ou timidez.

### **Barreiras e dificultades comunicativas**

As barreiras e dificultades comunicativas  
son os elementos que dificultan a comunicación.

Hai que superar estas barreiras para que a comunicación funcione.

As barreiras e dificultades comunicativas máis importantes son:

- As emocións.

Unha mensaxe pode ser interpretado de forma diferente  
segundo o estado de ánimo do receptor.

Por exemplo, unha broma cando alguén está enfadado



pode interpretarse como unha burla.

- A linguaxe.

Unha mesma palabra pode ter diferentes significados.

Isto depende da persoa, a educación ou da cultura.

Por exemplo, en España, utilízase a palabra espantoso

para falar de algo que dá medo.

En Portugal, a palabra espantoso significa que algo é marabilloso.

- O ambiente.

O ambiente son todos os aspectos que rodean á persoa

que emite ou recibe unha mensaxe.

Por exemplo, ruídos, distraccións visuais ou incomodidade física.

- Barreiras verbais.

Son formas de falar que dificultan a comunicación.

Por exemplo, falar moi rápido

non explicar ben as cousas ou non escoitar.



## A escoita activa

A escoita activa consiste en escoitar con atención, sen interromper nin xulgar o que di a outra persoa.

Esta é unha técnica que axuda a establecer unha boa comunicación.

Para facer ben a escoita activa

hai que ter empatía coa outra persoa.

A empatía significa poñerse no lugar da outra persoa para saber o que sente e o que pensa.

Os pasos que facilitan a escoita activa son:

- Estar preparados para escoitar.

Debemos identificar o contido da mensaxe os sentimentos e os obxectivos

da persoa que nos fala.

- Usar a comunicación verbal

para demostrar ao outro que prestamos atención. Por exemplo, usando palabras coma si ou entendo.



- Usar a comunicación non verbal mediante contacto visual ou xestos

para expresarlle á persoa que a escoitamos.

Os elementos que debemos evitar na escoita activa son:

- As distraccións.
- Interromper á persoa que fala.
- Xulgar á persoa coa que falamos.
- Dar solucións moi rápido sen consultar.
- Contra argumentar.

Isto sucede cando damos un argumento en resposta a outro.

Por exemplo, cando unha persoa dinos síntome mal e ti respondes e eu tamén.

- Quitar importancia ao que nos di a outra persoa.
- Falar dun mesmo.
- Evitar a síndrome do experto.

A síndrome do experto é ter as respostas

ao problema da outra persoa

antes de que nos contara todo o seu problema.

## 4. Tipos de clientes.

O cliente é unha persoa que necesita algo ou que quere conseguir algo, e para iso busca a axuda dun profesional ou recorre un servizo.

O cliente tamén se lle chama usuario ou cidadán.

Para atender ben aos clientes que visitan a Administración tes que facilitar a comunicación, ter limpo e ordenado o teu espazo de traballo e dar unha boa imaxe persoal.

Hai 2 modalidades de atención ao cliente:

- O contacto directo.

É cando a comunicación faise cara a cara.

Por exemplo, é a comunicación que facemos desde o mostrador ou desde un portelo.

A vantaxe do contacto directo

é que a comunicación é máis fácil.

O inconveniente do contacto directo

é que os estados de ánimo

das persoas que se comunican

inflúen máis na comunicación.

- O contacto non directo.

É cando a comunicación realízase

a través do teléfono ou de soportes escritos.

Por exemplo, cartas ou e-mails.

Dependendo da Administración na que traballamos

imos atopar a diferentes tipos de clientes.

Por exemplo:

- Nun hospital,

o cliente é un paciente.

- No concello,

o cliente é o cidadán ou cidadá.

- Na Consellería de Facenda,  
o cliente é o contribuínte.
  
- Nunha empresa de transporte,  
o cliente é o pasaxeiro ou pasaxeira.
  
- Nun colexio ou universidade,  
o cliente é o alumno ou alumna.

Cando falamos cun cliente

é importante que teñamos en conta

as seguintes recomendacións:

- Poñer énfase ao falar, pero non gritar.  
Énfase significa intensidade.
  
- Pronunciar con claridade e non mirar ao chan.
  
- Non utilizar palabras que usamos  
en conversacións informais con amigos.  
Por exemplo, ok, ou colega.

- Tratar á persoa de vostede.
- Mirar á persoa cando lle falamos.
- Ter unha expresión facial amable e sorrir.
- Ter unha postura corporal recta pero relaxada.
- Facer xestos abertos coas mans.

Por exemplo,

un apertón de mans firme

cando saudamos.

- Non facer movementos automáticos,  
por exemplo, xogar coas lentes  
ou cun bolígrafo.

## 5. Mantemento do espazo de acollida.

Cando un cliente entra na Administración

é importante que vexa un espazo limpo e ordenado.

Isto axuda a que o cliente confíe en nós.

Un espazo de traballo limpo e acolledor

fai que o cliente senta tranquilo

e teña máis confianza en nós cando nos pregunta algo.

Para manter o espazo de traballo limpo e ordenado

é importante seguir estas recomendacións:

- Evitar a presenza de vultos e paquetes que poden dificultar que nos movamos polo espazo de traballo.

Un espazo de traballo ordenado tamén é máis seguro.

- Eliminar todos os obxectos que non che fan falta para facer o teu traballo.





- Organizar os obxectos do teu espazo de traballo  
tendo en conta cales son os que máis utilizas  
e os que menos utilizas.
  
- Ter a mesa do teu espazo de traballo  
recollida sen papeis ou documentación  
que non utilizas.
  
- Ter unha boa ventilación  
e unha boa iluminación  
para que poidas facer o teu traballo de forma cómoda.

## **6. Resumo do máis importante.**

Neste tema aprendemos  
como se organiza a Administración,  
os seus tipos de visitantes  
e a importancia de comunicarnos con eles.

É moi importante  
que saibamos utilizar ben as normas de cortesía  
e o tratamento que hai que darlle a todas as persoas.

Tamén falamos  
sobre a importancia da comunicación,  
e sobre os tipos de comunicación que hai e os seus elementos.

**TEMA 2**  
**RECEPCIÓN, DISTRIBUCIÓN E ENTREGA**  
**DE PAQUETERÍA E DOCUMENTACIÓN.**

## Índice de contidos

1. As áreas e as persoas dentro dunha organización. ....	3
2. Circulación interna da paquetería e da documentación.....	7
3. Técnicas de recepción, rexistro, clasificación, distribución de paquetería e documentación. ....	9
4. Seguridade laboral e mover cargas. ....	17
5. As relacións no centro de traballo. ....	18
6. Confidencialidade e seguridade na manipulación de paquetería. 19	
7. Resumo do máis importante .....	21

## **1. As áreas e as persoas dentro dunha organización.**

Para recoller e entregar paquetes

é moi importante coñecer ben:

- As áreas que hai na organización.
- As persoas que traballan en cada área.
- Os cargos e responsabilidades de cada persoa.
- Os lugares onde deixar:
  - o A prensa.
  - o Os paquetes.
  - o Os documentos.
  - o Os porta-firmas.

Debes coñecer ben

os lugares do edificio nos que está cada área

e como comunicarte con estas áreas

a través do teléfono.

A canle de comunicación máis usado

nun organismo público

é o teléfono interno.

Por iso tes que saber utilizar o teléfono

para recibir e para facer chamadas internas.

As chamadas internas son chamadas

que se fan dentro da organización,

por exemplo de despacho a despacho.

As chamadas internas son chamadas gratuítas.

Para facer unha chamada interna

tes que marcar a extensión do despacho ou área

coa que queres falar.

Lembra que cando usas o teléfono é moi importante:

•A voz.

A voz é o instrumento  
co que transmitimos a mensaxe  
a través do teléfono.

Coa voz podemos crear un clima agradable ou desagradable.

•A actitude

A nosa actitude debe ser positiva e profesional.  
Debes ter confianza en ti mesmo  
ser educado e ter ganas de axudar.

•O silencio:

Nunha conversación o silencio  
pode ser positivo ou negativo.

O silencio é positivo cando se utiliza  
para escoitar o que di a outra persoa.

O silencio é negativo cando deixamos de contestar.

Cando deixamos de falar e fórmase un silencio

hai que explicarlle á outra persoa o motivo.

Por exemplo, dáme un momento para buscar os datos.

•A linguaxe:

Nunha conversación telefónica

hai que utilizar un bo vocabulario

e evitar as frases feitas ou os retrousos.

Os retrousos son frases ou palabras que repetimos moito.

Por exemplo vale, ou, xa me entendes.

As frases feitas son frases

que sempre se din da mesma forma.

Por exemplo está nos biosbardos,

para dicir que alguén está distraído.



## **2. Circulación interna da paquetería e da documentación.**

Nunha organización, a recollida de prensa, documentos, paquetes e porta-firmas é unha tarefa diaria.

A circulación interna da paquetería e documentación refírese aos documentos e paquetes cuxos destinatarios son persoas da organización.

A circulación interna serve como un medio de comunicación, que permite a implicación dos traballadores e mellora as súas relacións

Imos coñecer os diferentes tipos de paquetería e documentación:

➤ A prensa.

A prensa son publicacións impresas que teñen distinta periodicidade.

Pode haber prensa diaria por exemplo, o xornal.

Prensa semanal,

por exemplo, un semanario.

E pode haber prensa mensual,

por exemplo, unha revista especializada.

➤ Os documentos.

Os documentos son escritos

nos que hai datos importantes.

➤ Os paquetes.

Os paquetes son obxectos envoltos

para ser transportados.

➤ O porta-firmas.

O porta-firmas é un cartafol que leva na man

e que se utiliza para gardar documentos importantes

para que firme unha persoa concreta.

### **3. Técnicas de recepción, rexistro, clasificación, distribución de paquetería e documentación.**

Para recibir e xestionar todos os paquetes e documentos  
dunha organización

tes que seguir estes pasos:

#### **•Recepción.**

Tes que recibir os paquetes ou documentos  
cando chegan á organización.

#### **•Rexistro.**

Tes que rexistrar o documento ou paquete.

Rexistrar significa deixar por escrito  
que un paquete ou documento chegou á organización.

#### **•Clasificación.**

Tes que saber a quen vai dirixido  
o documento ou paquete.

•Distribución.

Tes que entregar o paquete ou documento  
na área ou departamento  
onde traballa a persoa destinataria.

**Documentos internos e externos**

Os documentos cos que se traballa nunha organización  
poden ser internos ou externos.

Imos ver con detalle cada tipo.

- Os documentos internos.

Os documentos internos son os que se utilizan  
dentro da organización.

Estes documentos son moi importantes

e serven para que as persoas da organización poidan facer ben o  
seu traballo.

Os principais documentos internos son:

o Convocatorias.

Unha convocatoria é un documento onde se cita de forma oficial a un grupo de persoas para tratar algún tema nun lugar determinado.

É importante que as convocatorias cheguen con rapidez ás persoas interesadas. para que poidan planificar o seu traballo.

o Actas.

Unha acta é un documento onde se pode ler todo o que ocorreu e os acordos que se tomaron nunha reunión.

O secretario ou secretaria e as persoas que participan na reunión teñen que firmar a acta.

Unha das túas tarefas na organización

pode ser pedir a firma de todas as persoas

que participaron nunha reunión.

o Avisos e anuncios.

Son informacións ou noticias xerais

que afectan á organización e ao persoal.

Estes avisos ou anuncios colócanse no taboleiro de anuncios.

o Boletíns e revistas.

Son actividades e informacións

sobre a cultura da organización

e sobre actividades de lecer.

o Memorias.

Son documentos que explican

os principais datos e as actividades dunha organización

durante un período de tempo. que adoita ser 1 ano.

Por exemplo, a Memoria de actividades da Xunta do ano 2023.

- o Nota interior.

Son notas coas que os diferentes departamentos comunícanse entre si.

- Os documentos externos.

Os documentos externos son as comunicacións que unha organización fai cara ao exterior.

Os principais documentos externos son:

- o Anuncios.

Utilízanse cando a organización publica noticias que interesan aos seus clientes ou a outras organizacións.

- o Cartas.

Son documentos que a Administración utiliza para comunicarse coa cidadanía ou con outras entidades,  
As cartas teñen información relacionada coa propia Administración.

- o Circular.

Utilízase para anunciar algún feito  
ou evento a outras organizacións ou persoas.

- o Invitación.

Documento que serve para  
convidar a alguén a un acto social.

- o Oficio.

Documento que acompaña a outro documento oficial  
e que pode estar dirixido a outras entidades públicas ou a persoas.

- o Notificación.

Documento que utiliza a Administración  
para comunicar ás persoas interesadas  
os actos dun procedemento  
establecido por lei  
que lles afectan aos seus dereitos e intereses.



## **Recoller, rexistrar, clasificar e distribuír documentos e paquetes.**

Imos coñecer os pasos que debes seguir cando un hai paquete ou documentación que acaba de chegar á organización e que debes entregar.

- Cando recolles un paquete nunha organización a persoa responsable do envío, pídeche que firmes e seles os albarás de entrega.

Un albará de entrega é un documento que proba que un paquete foi entregado.

- Cando recolles o paquete ou documentación debes rexistralo e clasificalo segundo o despacho e a persoas destinataria.

Para facer esta clasificación debes seguir estes criterios:

- Urxencia e importancia.
  - Localización dos despachos para facer a entrega.
- Cando xa clasificaches o paquete ou a documentación

chega a fase da distribución.

Para facer a distribución

debes ter en conta a localización dos despachos

e a urxencia dos paquetes.

Tes que pensar antes o percorrido

para distribuír de maneira rápida e eficiente

todos os paquetes.

- Cando chegues ao departamento debes deixar o paquete na zona correcta.

Cada departamento adoita ter unha zona habilitada

para deixar os paquetes.

## 4. Seguridade laboral e mover cargas.

No teu traballo diario

é posible que teñas que coller obxectos pesados e trasladalos de sitio.

Cando colles obxectos pesados

tes que seguir estas indicacións:

- Se non podes coa carga, pide axuda ou utiliza unha carretilla.
- Para coller peso do chan:
  - o Separa os pés, poñendo o pé dereito máis adiante, ou o esquerdo se es zurdo.
  - o Flexiona os xeonllos.
  - o Pon as túas costas rectas.
  - o Dobra os xeonllos para coller a carga.

Cando moves obxectos pesados

tes que seguir estas indicacións:

- Move o obxecto aos poucos.
- Ten as costas rectas.

- Ten a carga preto do corpo, así é máis fácil movela.
- Non vires o corpo cando leves peso.
- Colle o peso coa palma da man.  
Así cánsaste menos.

## **5. As relacións no centro de traballo.**

Ter un bo ambiente no traballo

é moi importante.

Para conseguir un bo ambiente de traballo  
tes que cumprir as normas de protocolo,  
e coñecer en tratamento que debes dar  
ás que entregas paquetes e documentación.

Tamén debes usar as normas de cortesía

por exemplo:

- Chamar antes de entrar nun despacho.
- Pedir permiso para entrar.
- Saudar e despedirte de maneira adecuada, con respecto e educación.

Lembra que a túa imaxe é importante.

Para dar unha boa imaxe

debes manter o teu uniforme limpo e abrochado.

Facer un bo uso da comunicación verbal e non verbal

tamén che axuda a ter unha boa relación no traballo

cos teus superiores e compañeiros.

## **6. Confidencialidade e seguridade na manipulación de paquetería.**

Cando manipulas paquetes, documentos e porta-firmas

tes que cumprir coas normas de confidencialidade

e as normas de seguridade.

Confidencial significa que un paquete ou documento

é secreto.

Só pode lelo ao persoa destinataria.

A confidencialidade existe para previr

que se de información a persoas ou organismos

que non están autorizados.

Por exemplo,

se abres e les unha carta que non é para ti

hai unha perda de confidencialidade.

A seguridade son as medidas que toma a organización

para protexer a información.

As medidas de seguridade axudan a manter a confidencialidade,

a dispoñibilidade e a integridade da información.

A dispoñibilidade é a característica da información

de atoparse ao dispor de quen debe acceder a ela.

Por exemplo, unha acta ten que estar ao dispor dos participantes na reunión,

para que poidan ler os acordos aos que chegaron.

A integridade serve para que os documentos e paquetes

non poidan ser modificados

por persoas que non teñen permiso.

Por exemplo,

se borras parte dun documento

cometes unha falta contra a integridade.

## 7. Resumo do máis importante

Para recibir, distribuír e entregar a paquetería  
e a documentación,

é importante diferenciar entre:

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

Para iso tes que coñecer moi ben  
a distribución dos departamentos  
e como se chama cada departamento.

Tamén tes que coñecer  
ás persoas que traballan en cada departamento.

Ademais, tamén aprendemos  
a clasificar documentos e paquetes por despachos.

Lembra que tamén falamos

da importancia da confidencialidade

da seguridade, dispoñibilidade

e da integridade nos documentos e paquetes.



**TEMA 3**  
**MANEXO DE MÁQUINAS REPRODUTORAS**  
**E OUTRAS ANÁLOGAS.**

## Índice de contidos

1. Reprografía de documentos.....	3
2. Mantemento da fotocopiadora.....	23
3. Características dos orixinais. ....	24
4. Anomalías mais frecuentes no uso de fotocopiadoras. ....	27
5. O encadernado. ....	31
6. As destrutoras.....	36
7. O encargo de fotocopiar e preparar documentos. ....	37
8. Normas de seguridade ao usar máquinas de reprografía. ....	39
9. Resumo do máis importante. ....	41

## **1. Reprografía de documentos.**

A reprografía é a tarefa que serve para facer unha ou máis copias dun documento.

As copias serven para comunicar una mesma información a moitas persoas.

Tamén serve para que podamos archivar os documento importantes e traballar con copias para que o orixinal non se estrague.

Para facer estas copias podes usar diferentes máquinas e diferentes medios.

Algúns exemplos de máquinas que serven para facer copias son:



Fotocopiadora



Impresora



Escáner



Fax

Algúns exemplos de medios reprográficos son:

- A fotografía,
- O microfilm,
- A dixitalización...

Cada máquina reprográfica fai a copia nun soporte.

Algúns exemplos de soportes son:

- O papel,
- O CD,
- O DVD...

Os soportes poden ter diferentes formatos  
por exemplo o papel en DIN A4, DIN A3....

Agora imos coñecer  
as diferentes máquinas de reprografía.

### **A fotocopidora**

Unha fotocopidora é unha máquina  
que serve para reproducir un documento,  
é dicir, para sacar unha copia idéntica  
a un documento.

A fotocopidora é a máquina de reprografía  
que máis se usa na Administración.  
para facer copias en papel  
porque é rápida e fácil de usar.

A copia que realizamos coa fotocopidora  
chámase fotocopia.



A fotocopiadora tamén ten outras funcións.

Por exemplo:

- Pode ampliar ou reducir un documento.
- Copiar polas 2 caras.
- Clasificar.
- Encadernar.
- Grampar as copias.

As fotocopiadoras máis modernas inclúen máis funcións.

Por exemplo:

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

Na actualidade

a fotocopiadora utilízase menos

porque na Administración hai novas tecnoloxías

e porque o correo electrónico úsase máis.

Hai diferentes clases de fotocopiadoras:

- Segundo o tamaño e capacidade:
  - o Fotocopias profesionais ou de alta produción.
  - o Fotocopiadoras de oficina.
  
- Segundo o tóner utilizado:
  - o Tóner en po.
  - o Tóner líquido.

Imos coñecer cada clase de fotocopiadora  
con máis detalle:

- ▶ Fotocopiadoras profesionais ou de alta produción.

Son as fotocopiadoras de gama máis alta,  
é dicir, as que teñen máis funcións.

Por exemplo:

- o Grampar.
- o Fotocopiar a 2 caras

é dicir, por diante e por detrás dunha mesma folla.

o Capacidade para facer moitas copias en moi pouco tempo.

Por exemplo, hai fotocopiadoras que fan

120 copias en 1 minuto.



Esta é a imaxe dunha fotocopiadora profesional  
ou de alta produción.

► Fotocopiadoras de oficina.

Son as fotocopiadoras máis utilizadas.

Ademais de copiar documentos,

teñen outras funcións, como por exemplo:

o Poden ampliar a copia dun documento.

Ampliar é facer algo máis grande.



- o Poden reducir o tamaño dun documento.

Reducir é facer algo máis pequeno.

- o Poden sacar copias

en 3 tamaños de papel diferentes.



Esta é a imaxe dunha fotocopiadora de oficina.

#### ► Fotocopiadoras que utilizan tóner

O tóner é a tinta que usa a fotocopiadora para facer copias.

Unha fotocopiadora sen tóner non fotocopia.

O tóner pode ser en po ou líquido.

As fotocopiadoras que utilizan o tóner en po teñen un depósito onde se coloca un cartucho que contén tóner.

Hai que cambiar o cartucho de tóner cando a fotocopiadora o indica.

As fotocopiadoras que utilizan tóner líquido gárdano nunhas cubetas.



Imaxe de tóner en po.



Imaxe de tóner líquido.

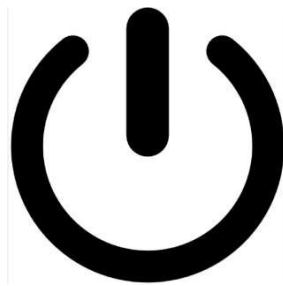
Agora que xa coñecemos as diferentes impresoras imos aprender os pasos que hai que dar para utilizala:

o Aceso:

O primeiro que temos que facer é acender a fotocopiadora.

As fotocopiadoras teñen un botón con 2 posicións.

- Posición On, cando a fotocopiadora está acesa.
- Posición Off, cando a fotocopiadora está apagada.



Esta é a imaxe do botón de aceso e apagado.

o Quecemento.

Cando acendemos unha fotocopiadora empeza o proceso de quecemento.

Durante o tempo que dura o quecemento, a fotocopiadora prepárase para funcionar.

Mentres a fotocopidora quenta

non podes facer fotocopias.

o Colocación do orixinal.

Para colocar o documento orixinal

tes que abrir a tapa da fotocopidora.

Cando abres a tapa ves un cristal.

Tes que colocar o documento orixinal

encima dese cristal.

A parte que tes que copiar

debe estar cara abaixo.

Cando o orixinal está colocado pechas a tapa.

Comproba que hai papel na bandexa

e xa podes empezar a copiar.

o Fotocopiado o reprodución de documentos:

Antes de comezar a fotocopiar  
tes que indicarlle á fotocopiadora  
o número de copias que queres realizar.

Na parte frontal da fotocopiadora  
hai unha pantalla na que aparece  
un número e un teclado  
con números do 0 ao 9.

Neste teclado tes que marcar  
o número de copias que queres facer.

Cando o marcas  
o número aparece na pantalla.

Por exemplo, se queres facer 6 copias,  
nas teclas pulsas o número 6  
e na pantalla aparece escrito o número 6.



Á esquerda, imaxe do teclado.

Á dereita, imaxe da pantalla.

Tamén podemos indicar  
que as copias sexan máis claras ou máis escuras  
dándolle aos botóns de escuridade e claridade.



Más claro    Más oscuro    Normal

Tamén podemos aumentar ou diminuír o tamaño da copia.

Para aumentar ou diminuír o tamaño tes que buscar no panel frontal o seguinte número: 100%.

Cando no panel frontal pon 100% significa que o tamaño da fotocopia

é igual ao tamaño do documento orixinal que queremos fotocopiar.

Para aumentar ou diminuír o tamaño tes que pulsar estas teclas:



Cando pulsas a tecla de aumentar o 100% aumenta.

Por exemplo,

120%, 140%, 180%...



Cando pulsas a tecla de reducir

o 100% redúcese.

Por exemplo, 99%, 89%, 79%...

o As copias

As copias que saen da fotocopiadora

saen na bandexa da fotocopiadora.

Cando terminas de facer as copias tes que coller da bandexa

todas as fotocopias que fixeches.

o Fotocopias de novos documentos orixinais.

Para facer novas copias doutro documento

primeiro tes que retirar o orixinal

que xa fotocopiaches.

Para quitar o orixinal que xa fotocopiaches

tes que abrir a tapa da fotocopiadora

e quitar do cristal o documento.

Cando xa retiraches o documento fotocopiado

podes poñer o novo documento

e seguir os mesmos pasos que xa explicamos.

## **A impresora**

A impresora é unha máquina

que se conecta ao computador

e permítenos facer copias en papel

dos documentos que hai no computador.

A impresora conéctase ao computador cun cable.

Tamén pode estar conectada en rede

con varios computadores.

En rede significa que

varios computadores e dispositivos

poden estar conectados entre si

sen cables.

A impresora funciona con cartuchos de tinta  
ou con tecnoloxía láser.

- o A impresora con tecnoloxía láser fai copias cunha luz que exerce presión sobre o papel.
- o Na impresora que funciona con cartuchos de tinta facer copias é máis caro.

Para utilizar a impresora  
tes que saber utiliza o computador.



Imaxe dunha impresora.

### **O escáner**

O escáner é unha máquina  
que permite dixitalizar imaxes ou documentos  
en papel  
para gardalos no computador.

Dixitalizar significa  
transformar obxectos ou documentos  
para poder velos nun computador.

O escáner utilízase moito na Administración Pública  
porque permite copiar documentación  
sen ter que imprimila.

Tamén permite  
gardar documentación no computador  
para arquivala, distribuíla  
ou traballar con ela.

As copias que fai o escáner  
pódense imprimir desde un computador  
conectado a unha impresora.

Algunhas fotocopiadoras tamén fan  
a función de escáner e de impresora.



Imaxe dun escáner.

### **O fax**

O fax é unha máquina  
que permite transmitir por vía telefónica  
copias de documentos.

O fax é moi útil  
para facer máis rápido  
algúns trámites da Administración.

O envío de copias de documentos por fax é moi frecuente entre oficinas.

O fax é un medio de comunicación rápido.

Algúns exemplos de información que o fax pode enviar e recibir son debuxos, planos ou documentación escrita a man.



Imaxe dun fax.

Os 2 puntos seguintes, mantemento dos equipos e anomalías, dependen da máquina que utilices.

Nós imos estudar  
o mantemento e as anomalías da fotocopiadora,  
porque é a máquina que máis vas utilizar  
no teu traballo.

## **2. Mantemento da fotocopiadora.**

O mantemento son os coidados  
que temos que facer cada día  
para que un aparello funcione ben e durante moito tempo.

Para manter unha fotocopiadora en bo estado  
temos que seguir as seguintes precaucións:

- Desconectar o enchufe principal antes de limpar a impresora.
- Limpar o vidro de contacto cun pano humedecido en alcol ou en deterxente suave.

- Non usar disolventes.
- Desenchufar a fotocopidora cando non se vaia a utilizar durante un período de tempo longo.
- Cambiar o cartucho de tóner cando a fotocopidora solicítao.
- Repoñer o papel da fotocopidora na bandexa onde se carga o papel cada día ou cando a fotocopidora o solicite.

### **3. Características dos orixinais.**

Os documentos que tes que fotocopiar teñen unhas características que debes coñecer para facer ben o teu traballo.



O papel no que está o documento orixinal do que debes facer copias

pode ter diferentes tamaños,

estar impreso en cor ou en branco e negro

e estar impreso por 1 cara ou polas 2 caras.

Os tamaños de papel máis utilizados son os seguintes:

- o DIN A4.

Este papel é tamaño DIN A4

É o tamaño de papel máis habitual.

- o DIN A3.

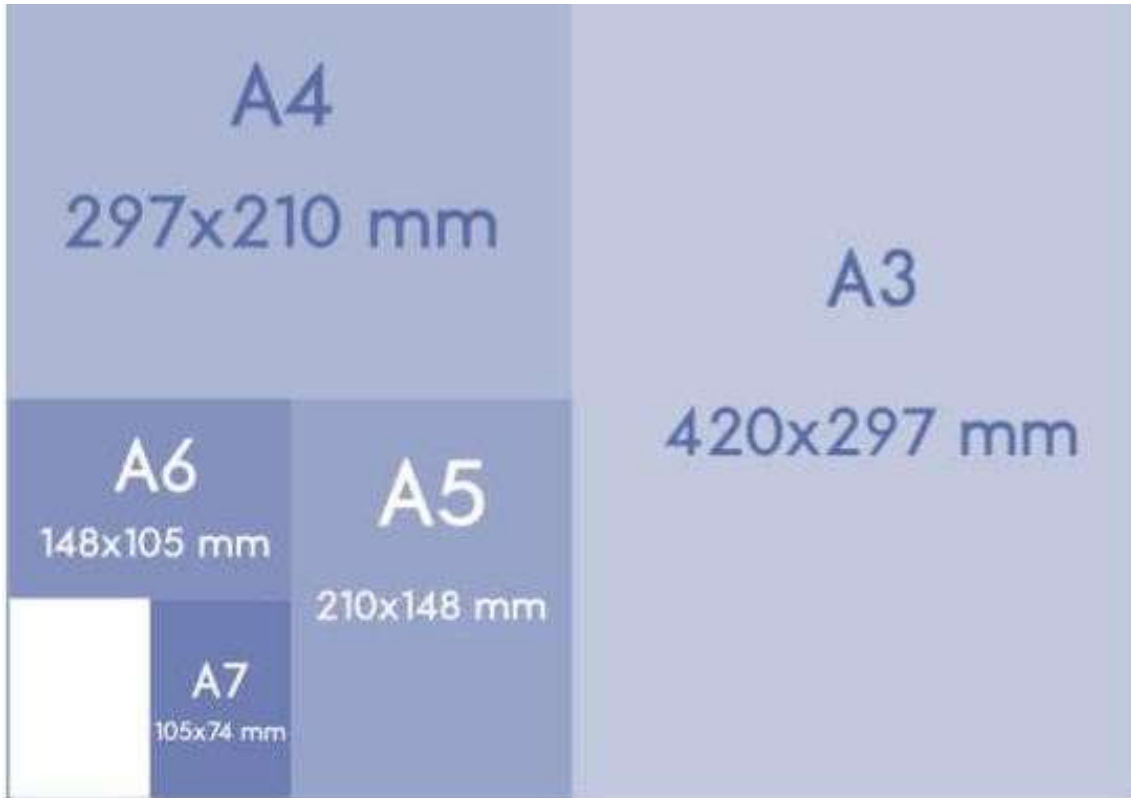
O papel DIN A3 ten o tamaño de dous DIN A4 xuntos.

- o DIN A5.

O tamaño do papel DIN A5 é a metade dun DIN A4.



Aquí podes ver un esquema  
cos principais tamaños de papel.



## **4. Anomalías máis frecuentes no uso de fotocopiadoras.**

No teu traballo do día a día  
podes ter que solucionar diferentes anomalías  
cando usas unha fotocopiadora.

Unha anomalía significa que algo non funciona ben.

- Escintileos no indicador de papel.

Cando vemos o símbolo do papel iluminado  
poden pasar 2 cousas:

- o Que a fotocopiadora non ten papel.

Neste caso, hai que poñer papel.

- o Que a fotocopiadora ten papel

pero está mal colocado.

Neste caso, hai que colocar ben o papel.

- Indicador de reposición de tóner aceso.

Cando o indicador de reposición de tóner está aceso significa que hai que poñer un novo tóner.

Para cambiar o tóner

hai que seguir estes pasos:

- 1) Abrir a cuberta dianteira da fotocopiadora.
- 2) Quitar o cartucho vello da fotocopiadora.
- 3) Axitar o novo cartucho para conseguir abrandar o tóner.
- 4) Quitar a tapa do cartucho novo.
- 5) Inserir o novo cartucho no mesmo sitio onde estaba o cartucho vello e empuxar un pouco para que quede seguro.
- 6) Pechar a cuberta dianteira da fotocopiadora.

- Acéndese o símbolo de atasco de papel.

Cando hai un atasco de papel,  
a fotocopidora párase  
e o signo de atasco de papel acéndese.

O primeiro que hai que facer  
é localizar a parte da fotocopidora  
na que está atascado o papel.

É habitual que a fotocopidora  
indique o lugar onde está atascado o papel.

Cando atopas o papel atrancado  
tes que sacalo con moito coidado  
e asegurarche de que non queda ningún anaco dentro da  
fotocopidora.

Cando quitas o papel atrancado  
podes continuar facendo fotocopias.

- A fotocopidora non fotocopia nin imprime copias.

Se xa comprobaches que a fotocopidora non funciona e non é por ningunha das causas que xa vimos tes que asegurarche de que a cuberta frontal non está aberta.

A cuberta frontal da fotocopidora é unha tapa que protexe o seu interior.

Se a cuberta frontal está aberta tes que pechala.

Se comprobaches todo o anterior e a fotocopidora segue sen funcionar debes avisar ao teu superior ou ao servizo técnico para que veña a arranxar a fotocopidora.

- As copias saen excesivamente claras.

Cando as copias saen moi claras o máis normal é que falte tóner na fotocopidora. Neste caso tes que cambiar o cartucho.

Estas anomalías que aprendemos  
son as máis frecuentes.

Pero debes lembrar,  
que cada modelo de fotocopiadora  
pode ter características diferentes.

Por iso é moi importante  
que antes de empezar a utilizar unha fotocopiadora  
leas o libro de instrucións.

## **5. O encadernado.**

É frecuente que no teu traballo  
ademais de fotocopiar documentos  
teñas que encadernalos.

Encadernar é unir todas as follas  
que forman un documento  
mediante técnicas como o grampado,  
ou o encanutado.

Imos coñecer as diferentes máquinas  
que serven para encadernar documentos:

- As encadernadoras.

A encadernadora utilízase  
para ordenar e presentar documentos  
formados por varias follas.

A encadernadora xunta ou une as follas  
formando un bloque unitario.

Esta unión faina por medio de pegado  
ou doutro procedemento.

Cando encaderna un documento,  
hai que poñerlle unhas tapa ou portada.

Existen moitos tipos de encadernadoras  
que varían dependendo da técnica  
que utilizemos para encadernar.



Algunhas delas son:

o Termoencadernadora.

Utiliza pegamento para encadernar as follas.

A termoencadernadora quenta o pegamento que cando se arrefría deixa unidas todas as follas



Imaxe dunha termoencadernadora

o Encadernadoras que taladran o papel.

Estas encadernadoras son moi utilizadas nas oficinas.

Hainas de 2 tipos:

- De canutillo.
- De espiral.

Estas encadernadoras tradean o papel  
e as tapas por un das súas marxes  
e despois únenos cunha peza  
de metal ou de plástico  
con forma de espiral.



Encadernadora de canutillo



Encadernadora de espiral

- A grampadora.

A grampadora é outra máquina de encadernación  
que cousa e suxeita papeis con grampas.

A grampadora pode ser manual ou eléctrica.

A grampadora manual

ten un cargador de grampas

e unha cabeza que pecha sobre unha base.

Cando facemos presión sobre a cabeza

e a base da grampadora

a grampa queda fixada ao papel.

A grampadora eléctrica fai o mesmo

que a grampadora manual

pero de forma automática.



Grampadora manual



Grampadora eléctrica

## **6. As destrutoras.**

Nas oficinas pode haber documentos confidenciais que deben destruírse despois de ser usados.

As destrutoras serven para destruír estes documentos.

As destrutoras son aparellos eléctricos que trituren o papel en tiras finas ou en pequenos trozos, para que o documento quede ilexible.

O papel que destrúe cae nun recipiente ou bolsa que está colocada na parte inferior da destrutora.

Os pasos que hai que seguir para utilizar unha destrutora, son:

1. Introducir o papel que hai que destruír na rañura da destrutora.

2. A destrutora tritura o papel  
en forma de finas tiras ou de cadradiños.
  
3. O papel cae no recipiente ou bolsa.
  
4. Cando o recipiente ou bolsa está cheo hai que baleiralo



Imaxe dunha destrutora

## **7. O encargo de fotocopiar e preparar documentos.**

Unha das túas tarefas habituais  
vai ser realizar os encargos  
que che piden os teus compañeiros  
ou os teus superiores.

O encargo pódéncho pedir en persoa,  
deixándoches unha nota na túa área de traballo  
ou chamándote por teléfono.

Lembra as normas de cortesía  
e a túa actitude  
son moi importantes.

As fases que debes seguir cando realizas un encargo  
relacionado con documentación son:

1. Recoller o encargo.
2. Preparar o documento.
3. Facer as fotocopias.
4. Ordenar as copias.
5. Encadernar, grampar  
ou incluír nunha cartafol as copias.
6. Entregar as copias.

## **8. Normas de seguridade ao usar máquinas de reprografía.**

Cando utilizas máquinas de reprografía tes que cumprir as seguintes normas:

- Le os manuais de instrucións.
  
- Desconecta a máquina e deixa que arrefría antes de manipulala.
  
- Usa luvas para cambiar o tóner.
  
- Ventila a habitación diariamente.
  
- En caso de avaría, avisa ao técnico.
  
- Non manipules os refugallos do tóner e outros produtos.
  
- Mantén iluminada a habitación cando fas fotocopias

e pecha a tapa da máquina por completo.

- Fai un uso correcto da grampadora,  
para non facerte dano cunha grampa.
  
- Baleira o papel triturado con coidado  
para non facerte dano coas coitelas.
  
- Mantén o papel no seu envoltorio  
e ábreo só cando se vaia a utilizar.
  
- Recicla todo o material posible.



## 9. Resumo do máis importante.

Neste tema estudamos  
as máquinas de reprografía.

Agora sabes que as principais máquinas de reprografía son:

- A fotocopiadora.
- A impresora.
- O escáner.
- O fax.

Tamén coñecemos  
os diferentes tipos de fotocopiadoras que existen  
e como se usa unha fotocopiadora.

É importante que lembres cales son os tamaños de papel  
máis habituais:

- O DIN A4.
- O DINA3.



- O DIN A5.

A encadernación e as destrutoras

son outros dos puntos

que vimos neste tema.

**TEMA 4**  
**FRANQUEO, DEPOSITO, ENTREGA,**  
**RECOLLIDA E DISTRIBUCIÓN DE**  
**CORRESPONDENCIA.**

## Índice de contidos

1. A correspondencia.....	3
2. Conceptos importantes que debes coñecer para manipular correspondencia.....	15
3. Resumo do mais importante.....	22

## **1. A correspondencia.**

Para manipular e tramitar correspondencia, tes que utilizar os medios e seguir os criterios que establece a Administración.

Tamén tes que coñecer ben as áreas de traballo que hai na organización e as persoas que traballan nelas.

É importante que tramites a correspondencia de forma rápida e eficiente e que entregues a correspondencia urxente canto antes.

Tamén é importante que non perdas a correspondencia e que a teñas limpa e ordenada

A correspondencia son todas as cartas que se envían ou se reciben.

Hai que diferenciar correspondencia de correos.

A oficina de correos é o edificio onde se recibe e onde se entrega a correspondencia.

Os organismos públicos envían e reciben unha gran cantidade de correspondencia, por iso teñen un departamento que se ocupa de todas as tarefas relacionadas coa correspondencia.

As tarefas relacionadas coa correspondencia son:

- O franqueo.
- Depósito.
- Rexistro.
- Entrega.
- Recollida.
- Distribución.

Tamén é importante diferenciar os 2 tipos de correspondencia que vas atopar no teu traballo que son a correspondencia de entrada e a correspondencia de saída.

A correspondencia de entrada

é a que se recibe na organización  
e para tramitála realízanse as de tarefas de:

- Recepción.
- Rexistro.
- Clasificación.
- Distribución.

A correspondencia de saída  
é a que se envía ao exterior da organización  
e para tramitála realízanse as tarefas de:

- Comprobación.
- Rexistro.
- Encartado e ensobrado.
- Franqueo.
- Envío.

### **A correspondencia de entrada ou recibida**

Imos coñecer os conceptos básicos  
referentes á recepción, rexistro, clasificación e distribución

da correspondencia de entrada.

- Recepción.

A correspondencia recíbese por correo ou mensaxería.

Algúns tipos de correspondencia son:

- Cartas.
- Facturas.
- Xornais.
- Revistas.
- Catálogos.
- Paquetes...

Na Administración sempre hai un sitio habilitado para colocar a correspondencia que entra e clasificala segundo o tipo de correspondencia que é.

Nalgúns casos xunto coa correspondencia vén un albará ou un acuse de recibo, que son documentos que proban que se entregou o envío ao destinatario.



Este albará ou acuse de recibo hai que asinalo cando che entregan a correspondencia.

A correspondencia tamén se pode recoller nunha oficina de correos, cando tes un apartado de correos.

Un apartado de correos é unha caixa ou sección que hai na oficina de correos e que ten un número.

Nesta caixa ou sección depositanse as cartas para que as recolla o seu destinatario.



Imaxe dun apartado de correos.

- O rexistro.

A correspondencia rexístrase nun documento de entradas segundo o procedemento de cada lugar de traballo.

Por norma xeral, rexístranse as entradas de escritos e as comunicacións dirixidas a un órgano administrativo.

Non todos os escritos se rexistran.

Por exemplo,  
a documentación que acompaña a un escrito  
os documentos publicitarios, comerciais ou informativos, e  
a correspondencia persoal  
que só pode ser aberta polo seu destinatario  
non se rexistra.

O acto de rexistrar consiste en:

- Estampar un selo en cada documento.
- Escribir un número ordenado segundo as entradas.
- Poñer a data.

Tamén debes asegurarte  
de que a correspondencia ten os datos que indican a área  
ou persoa a quen vai dirixida.

O correo que chega certificado  
ou certificado con acuse de recibo  
debe de rexistrarse  
antes de pasar á súa clasificación e distribución.

- A clasificación.

A correspondencia clasifícase segundo sexa:

- Urxente.
- Ordinaria.
- Certificada.

No caso de que sexa Urxente,  
a entrega faise canto antes  
á persoa ou departamento que corresponde.

Hai correspondencia que vai a nome dunha persoa  
ou dun servizo concreto do organismo.

Ese correo clasifícase nas marcadoras correspondentes  
para ser repartido.

Cando a correspondencia non está ben identificada,  
é dicir, os datos do destinatario son insuficientes  
ou erróneos,  
apártase para aclarar a súa identificación.

Tamén hai casos  
nos que chega correspondencia  
que era para outro destinatario.

Nestes casos a correspondencia clasifícase na marcadora para enviálo de novo á oficina de correos.

- Distribución.

A distribución da correspondencia depende de factores como o tamaño da Administración ou a distancia entre departamentos.

Por iso é importante pensar no percorrido antes de distribuír a correspondencia pero lembra que a correspondencia urxente entrégase sempre en primeiro lugar.

Nalgúns organismos a entrega de correspondencia non se fai en man porque hai bandexas especiais para deixala.

### **A correspondencia de saída ou envío**

Imos a coñecer os conceptos básicos referentes á recollida, clasificación, encartado e ensobrado e franqueo da correspondencia de saída.

- Recollida da correspondencia.

Do mesmo xeito que na distribución da correspondencia, a recollida depende da Administración Pública.

Nalgúns organismos depositase nunha bandexa para que sexa recollida.

Noutros organismos hai que facer un percorrido cada día para buscar a correspondencia para enviar.

- Clasificación da correspondencia.

A correspondencia clasifícase segundo sexa:

- Urxente.
- Ordinaria.
- Certificada.

Lembra que hai correspondencia que debes rexistrar.

- Encartado e ensobrado.

A correspondencia encártase e introdúcese en sobres.

Debes ter coidado

de non deixar fora ningún documento anexo.

Os datos do destinatario:

- Podes imprimilos nun sobre.
- Escríbilos a man no sobre.
- Imprimilo en etiquetas adhesivas que despois pegas no sobre
- Ou tamén podes dispoñer de sobres con portelo.

Os sobres con portelo

deixan ver a dirección do destinatario

que está escrita no documento

que vai dentro do sobre.



Esta é unha imaxe  
de sobres con portelo

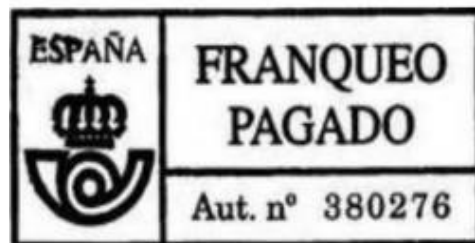
- Franqueo.

O franqueo é a acción  
de poñer un selo nunha carta.

Algúns organismos contratan o franqueo  
co servizo de correos.

Isto chámase franqueo pago.

O franqueo pago identifícase mediante esta impresión  
que se coloca na esquina superior dereita do sobre,  
no lugar do selo postal.



- Envío.

O envío consiste en facer chegar a correspondencia  
ao servizo de correos ou á axencia de mensaxería  
para que eles se encarguen



de facelo chegar ao seu destinatario

## **2. Conceptos importantes que debes coñecer para manipular correspondencia.**

- Remitente.

Persoa que fai o envío.

- Destinatario.

Persoa que recibe o envío.

- Operador postal.

Empresa que traslada un envío desde o lugar de orixe ata o lugar de destino.

- O servizo de correos.

O servizo de correos tamén se chama servizo postal. É un organismo que distribúe documentos escritos e outros paquetes de tamaño pequeno

por todo o mundo.

- **Os envíos postais.**

Hai diferentes tipos de envíos postais.

Imos a coñecer cada un con detalle:

- o A carta ordinaria.

É a máis utilizada.

A carta contén a mensaxe

que o remitente envía ao destinatario.

É un envío pechado

e non podemos coñecer o seu contido.

- o A carta certificada.

Utilízase para envíos importantes

que requiren seguridade.

A carta certificada ten a garantía de que se entrega,

porque o destinatario ou unha persoa autorizada

ten que asinar á entrega.

No sobre colócase un adhesivo

para a firma do destinatario.

A carta certificada tamén pode ir

con acuse de recibo.

O acuse de recibo

é un aviso de que a carta chegou.

Utilízase cando queremos asegurarnos

de que o correo chega ao seu destinatario.

O funcionario devolve o acuse de recibo asinado ao departamento correspondente.

o A carta urxente.

É igual que a carta, pero con carácter urxente.

Realízase cando o envío

debe ser entregado rapidamente,

antes que outras notificacións,

e entrégase na caixa de correos do destinatario.

Tamén pode ir certificada.

o O Paquete postal.

O paquete postal é un envío

que pode conter calquera obxecto,

substancia ou materia cuxa circulación está permitida.

o Os libros, catálogos e publicacións periódicas.

Os libros tamén se poden enviar por correo.

Os catálogos envíanse  
envoltos en plástico transparente  
ou nun sobre aberto  
para saber que é un catálogo.

Cando recollemos un catálogo  
no sobre ou etiqueta  
aparece a palabra catálogo.

As publicacións periódicas son revistas,  
boletíns ou xornais que se publican cada mes, cada semana  
ou cada día.

Teñen sempre o mesmo nome,  
por exemplo, La Voz de Galicia.

- **Os envíos postais especiais.**

O servizo de correos ten algúns servizos  
que se chaman envíos especiais.

Os envío especiais son:

o Correo dixital.

Os documentos que queremos mandar a outra persoa

tamén se poden enviar por internet.

Correos encárgase de imprimir os documentos,  
de metelos nun sobre e de franquealos.

Isto é o que chamamos  
o servizo de correo dixital.

o Telegrama.

É un servizo de mensaxería urxente.

O remitente contacta con Correos  
por teléfono, por internet ou en persoa  
e dille a mensaxe que quere enviar.

Correos envíaos no mesmo día.

O prezo do telegrama  
depende da cantidade de palabras da mensaxe.  
Por iso, adóitase usar para mensaxes pequenas.

o Burofax.

Tamén é un servizo de mensaxería urxente.

Serve para ter unha proba do envío con validez legal.

Con validez legal significa que pode usarse como proba en xuízos ou noutro tipo de negociacións.

- o Cecograma.

É un envío especial escrito en Braille.

O Braille é unha maneira de escribir con puntos en relevo.

Úsano as persoas invidentes para ler.

Este servizo só o poden usar as persoas invidentes.

Non ten tarifas nin franqueo.

- **Servizos de mensaxería.**

Os servizos de mensaxería

son empresas privadas

que recollen e reparten mensaxes e paquetes

por todo o mundo.

Teñen diferentes opcións de envío

por exemplo, envío en oficina, envío en man

ou envío urgente.

Cando mandamos unha mensaxe

ou paquete

por mensaxería

hai que cubrir un albará de recollida.

O cliente queda cunha copia deste albará.

O prezo depende de:

- O tipo de envío:
  - o Local.
  - o Nacional.
  - o Internacional.
- O peso.
- O tamaño.
- A urxencia.

A empresa de mensaxería entrega o envío na dirección acordada xunto co albará de entrega.

O albará de recollida serve como proba de que se recolleu o envío na dirección que indica o cliente.

O albará de entrega serve como proba de que se entregou o envío ao destinatario.

### **3. Resumo do mais importante.**

Neste tema aprendemos

que é a correspondencia e a súa importancia.

Agora coñeces

os diferentes tipos de correspondencia que existen

e o que tes que facer

cando a Administración recibe correspondencia

e cando a Administración envía correspondencia.

Tamén coñecemos

que son os servizos de mensaxería e que traballo fan.



**TEMA 5**  
**REALIZACIÓN DE RECADOS OFICIAIS**  
**FÓRA E DENTRO DO CENTRO DE**  
**TRABALLO.**

## Índice de contidos

1. O recado.....	3
2. A notificación. ....	12
3. Resumo do mais importante .....	16

## 1. O recado.

Un recado é unha tarefa q  
ue che encarga unha persoa ou unha mensaxe  
que se envía ou se recibe  
de palabra ou por escrito.

Cando fas un recado  
ti es a canle de comunicación.

O recado pode pedircho calquera superior xerárquico  
ou algún dos teus compañeiros.

Os superiores xerárquicos  
son a autoridade administrativa sobre persoal subalterno  
e fan traballos administrativos  
nos que necesitan a túa colaboración.

O recado sempre debe estar relacionado  
coas túas funcións e co traballo  
que fas dentro do organismo.

Lembra que as tarefas realizas  
no teu posto de traballo son estas:

- Control de acceso, identificación,

Información, atención

e recepción das persoas visitantes.

- Recepción, distribución  
e entrega de paquetería e documentación.
  
- Manexo de máquinas reprodutoras e outras parecidas.
  
- Entrega, recollida  
e distribución de correspondencia.
  
- Realizar recados oficiais  
dentro e fora do centro de traballo.
  
- Informar de anomalías ou incidencias no centro de traballo.

Os recados poden clasificarse da seguinte forma:

- Segundo a súa urxencia ou importancia.

- Segundo a súa localización.

Un recado pode ser dentro  
ou fora do centro de traballo.

### **Rexistro de recados**

Cando che piden que fagas un recado  
debes facelo tan pronto como poidas.

Para realizar ben o recado  
podes apuntar algúns datos por exemplo:

- A persoa que cho pediu.
- A data.
- A tarefa para realizar.
- Cando queren que fagas o recado.

Tamén é importante que preguntes  
as túas dúbidas  
ou aquelas cousas sobre a tarefa que che piden  
se non as entendes ben.

Antes de facer o recado

debes planear como o vas a facer  
e se hai algún imprevisto ou incidencia  
debes dicirlllo á persoa  
que che ordenou o recado.

Como xa sabes  
hai diferentes tipos de recados.  
Uns poden ser dentro do teu centro de traballo  
e outros poden ser fora do teu centro de traballo  
pero sempre teñen que ser recados  
relacionados coas túas funcións  
e coas túas tarefas habituais.

Un exemplo de recado fora do teu centro de traballo  
é entregar un documento noutra sede.

Se che encargan varios recados  
debes empezar facendo os máis urxentes  
ou importantes.

Un recado urxente é o que debe ser realizado  
con moita rapidez

e ten preferencia sobre outros recados.

Un recado importante é que ten moito valor,  
polo que a túa responsabilidade na tarefa  
é maior.

### **Interpretación precisa das instrucións recibidas**

Antes de empezar a facer un recado  
debes asegurarte de entender ben a tarefa que che piden.

O recado pode realizarse en persoa por escrito  
ou a través do teléfono.

Imos lembrar o uso do teléfono,  
centrándonos en recoller un recado.

- o Contesta rápido á chamada,  
non fagas esperar á persoa que chama.
- o Saúda e identifícate.
- o Pregunta en que podes axudar.
- o Utiliza sempre as palabras por favor e grazas.
- o Trata de vostede a todas as persoas que chaman.

- o Ten sempre preto un lapis e papel para anotar o recado ou mensaxe.
  
- o Anota o nome da persoa que chama e a tarefa para realizar.
  
- o Repite o recado para estar seguro de que o anotaches ben.
  
- o Se non podes facer o recado ou crees que non é a túa tarefa, dillo á persoa que chama e ao teu xefe superior.
  
- o Se che piden o recado en persoa apunta a tarefa para realizar e a persoa que cho pediu.
  
- o Pregunta todas as dúbidas que teñas sobre a tarefa.



## **Os recados fora do centro de traballo**

Cando o recado é fora do centro de traballo,  
tes que coñecer o lugar  
onde vas facer o recado.

Antes de ir repasa o traxecto que tes que seguir  
ata chegar á dirección.

Por exemplo,  
traballas no edificio da Administración da Xunta de Galicia q  
ue está na rúa Otero Pedrayo  
e ordénanche facer un recado na sede de Emigración,  
que está noutra rúa diferente.

Antes de ir ao outro edificio  
debes mirar ben o traxecto que tes que seguir  
para non perderte e cumprir co teu recado.

Cando saes fora do teu centro de traballo,  
es un peón  
porque vas dun lugar a outro a pé.

É importante que sigas  
as seguintes normas de educación viaria:

- o Camiña sempre polas beirarrúas.
- o Usa os pasos de peóns para cruzar a rúa.
- o Mira sempre antes de cruzar, primeiro á esquerda, logo á dereita e de novo á esquerda.
- o Non cruces entre coches aparcados.
- o Se o paso de peóns está regulado por semáforo respéctao.
- o Non cruces en vermello ou en intermitente, espera na beirarrúa a que o semáforo se poña verde e non esquezas mirar por se vén algún vehículo.
- o Ten coidado cando pases á beira dun garaxe ou taller, pode saír algún vehículo.
- o Segue as indicacións do policía de tráfico para cruzar.

## **Comunicacións interpersoais efectivas no traballo**

Cando realizas recados

ou transmites mensaxes  
que che piden outros traballadores  
ou os teus superiores  
ten que haber unha boa comunicación interpersoal.

A comunicación interpersoal  
é a que se dá entre 2 ou máis persoas  
cara a cara.

É importante que utilices  
as túas habilidades sociais  
para mellorar as relacións entre as persoas  
por exemplo:

- escoitar cando che falan.
- Facer preguntas cando non entendes algo.
- Dar as grazas.
- Pedir axuda.
- Seguir instrucións.
- Desculparse....

Utilizar habilidades sociais na vida e no traballo axúdanos a sentirnos ben.

Para que a comunicación interpersoal sexa boa é importante:

- escoitar ben o recado.
- Entender o recado ou mensaxe. que debes comunicar.
- Ter unha boa comunicación verbal e corporal.
- Ter boa actitude.
- Utilizar boas palabras.
- Responder con amabilidade cando che piden o recado.

## **2. A notificación.**

Unha notificación é un aviso que dá a Administración a unha persoa ou entidade.

A Administración notifica accións que vai facer e que afectan á persoa ou entidade que recibe a notificación.

Por exemplo,

a Administración notifica a unha persoa  
que vai ser sancionada  
ou que ten que entregar rápido unha documentación  
para recibir unha subvención.

A notificación explica:

- O que vai pasar.
- O que ten que facer a persoa que recibe a notificación e como ten que facelo.
- Se hai posibilidade de evitar o que vai pasar.

A información que ten unha notificación  
é importante para que as persoas e as organizacións coñezan  
e accedan aos seus dereitos.

Por exemplo,

cando a Administración notifica a unha persoa  
que vai ser sancionada,  
ten que explicar o motivo da sanción  
e dicirlle que ten dereito a recorrer a sanción.

Se unha notificación está mal entregada,  
a Lei di que é unha notificación defectuosa  
porque a persoa ou entidade  
non ten a información para exercer os seus dereitos.

As notificacións defectuosas teñen consecuencias importantes  
para a Administración.

### **Como entregar notificacións**

Imos coñecer as instrucións  
para entregar unha notificación.

A notificación debe entregarse  
á persoa indicada e no sitio indicado.

A persoa que recolle a notificación  
ten que identificarse co DNI  
e firmar un recibo.

Un recibo é un papel

que demostra que esa persoa recibiu a notificación.

Hai que encher o recibo con estes datos:

- DNI e nome da persoa que recolle a notificación.
- Hora á que se entrega a notificación.
- Data na que se entrega a notificación.
- Lugar onde se entrega a notificación.

Ás veces non está a persoa

á que hai que entregar a notificación.

Nestes casos, pode recoller a notificación outra persoa,

que debe facerse responsable da notificación

e firmar o recibo.

Se ninguén quere recoller a notificación,

rexístrase un intento de notificación.

Rexistrar un intento de notificación significa

poñer por escrito o día e a hora na que se tentou entregar a notificación.

Tamén pode pasar

que a persoa á que hai que entregar a notificación non quere recollela.

Isto tamén debe quedar rexistrado e posto por escrito.

Cando a notificación sexa para unha organización ou entidade, debes asegurarte de que a persoa que a recolle pon o selo da organización no recibo.

### **3. Resumo do mais importante**

Neste tema aprendemos

a importancia de facer recados

e os tipos de recados que hai.

Agora sabes que os recados poden ser:



- Urxentes ou importantes.
- Dentro do centro de traballo.
- Fora do centro de traballo.

Os recados importantes

debes facelos canto antes.

Para facer recados fora do centro de traballo

debes coñecer ben a túa contorna

pensar ben a túa saída

e cumprir coas normas de seguridade viaria

cando é necesario.

Tamén aprendiches que é unha notificación

para que serven

e os pasos que debes de seguir

cando entregas unha.

**TEMA 6**

**INFORMACIÓN DE ANOMALÍAS OU  
INCIDENCIAS NO CENTRO DE TRABAJO.**

## Índice de contidos

1. Tarefas diarias.....	3
2. Anomalías no centro de traballo.....	6
3. Incidencias no centro de traballo.....	10
4. Resumo do mais importante. ....	12

## **1. Tarefas diarias.**

Neste tema imos aprender  
que son as anomalías e as incidencias no centro de traballo.

Primeiro tes que diferenciar entre anomalía e incidencia.

Para detectar calquera anomalía  
tes que desprazarte polo centro de traballo  
e observar ben as diferentes dependencias  
para identificar danos ou avarías.

Se ves calquera anomalía ou dano  
anótalo e comunícalo ao responsable.

Tamén poden xurdir incidencias no traballo.  
Estas incidencias poden aparecer  
cando fas unha tarefa ou coas persoas  
coas que te relacionas.

É importante anotar a incidencia ou anomalía  
e comunicarlle á persoa responsable de solucionala.

Hai tarefas de control moi importantes  
que fan os axudantes de xestión e servizos comúns.

Debes coñecer estas tarefas de control para saber localizar as incidencias e anomalías que explicaremos máis adiante neste tema.

Imos ver en que consisten:

- Debes revisar os corredores e as salas do edificio onde traballas para ver que todo está en orde.
- Debes coñecer os sistemas de seguridade, como as alarmas.

Por exemplo,  
hai alarmas de incendio ou de roubo.

- Debes saber onde pode entrar unha persoa e onde non pode entrar.  
Hai persoas, como os xefes,  
que poden ir a todos os despachos e todas as salas.  
Hai outras persoas, como os usuarios,  
que só poden ir a algunhas salas.



- Debes comunicar as incidencias sobre a vixilancia do edificio á persoa encargada de seguridade.

Outras das tarefas importantes que debes facer é a preparación de salas e reunións.

Imos ver en que consiste:

- ▶ Debes preparar as salas

para que estean en boas condicións.

Isto significa que debes comprobar:

- o A calefacción no inverno e o aire acondicionado no verán.
- o As xanelas e os sistemas de ventilación.
- o Que a luz sexa adecuada.
- o Que haxa toda a tecnoloxía que se necesita por exemplo teléfonos, internet, enchufes ou sistemas de son e de megafonía.

- o Que a sala está limpa e ordenada.
- o Que as saídas de emerxencia se poden usar.

► Tamén debes encargarte de que o material funxible

que se necesita nunha reunión  
esteá listo.

O material funxible son as cousas de papelería  
que se utilizan todos os días nunha oficina,  
por exemplo  
bolígrafos, folios, cartafolios, grampadoras ou papelógrafos.

Debes avisar cando se acabe o material funxible  
ou cando se estraguen os aparellos e mobles.

## **2. Anomalías no centro de traballo.**

No teu posto de traballo  
es a persoa responsable



de comunicar as anomalías que atopas.

Unha anomalía é un dano,  
ou unha falta de axuste ao que é normal.

Por exemplo,  
unha greta na parede ou no teito.

É importante diferenciar ben o que é unha anomalía  
do que é unha incidencia.

Unha incidencia é algo que ocorre  
na realización dunha tarefa  
ou na relación que establecemos coas persoas  
ao realizar unha tarefa.

As incidencias aparecen de forma inesperada  
e dificultan que fagamos ben o noso traballo.

Imos coñecer varios exemplos  
de anomalías que podes atopar no teu traballo:

- o Unha greta na parede ou no teito.
- o Unha pingueira ou humidades en xanelas e portas.
- o Unha billa que gotea.
- o Un enchufe en mal estado.



- o A luz que non funciona.
- o Unha lámpada ou fluorescente fundida.
- o Un cristal roto.
- o Un estante frouxo.
- o A calefacción ou aire acondicionado non funciona.
- o A fotocopiadora non funciona.

Como acabamos de ver  
ti es a persoa responsable  
de informar de anomalías que atopas.

Por iso, unha das túas funcións  
é revisar ben todos os despachos  
para detectar algunha anomalía.

Por exemplo,  
nalgunha ocasión pódennche pedir que prepares  
a sala de reunións.

Para iso tes que poñer as cadeiras necesarias,  
os cartafoles, bolígrafos  
e botellas de auga para os asistentes indicados.

Nestes casos podes atopar

cadeiras que están en mal estado  
ou algún problema na sala de reunións.

Debes dar parte de todas estas anomalías  
á persoa responsable do seu arranxo  
e así poder solucionarlas antes da reunión.

Dar parte significa avisar á persoa responsable.

Para dar parte desas anomalías podes seguir as seguintes  
indicacións:

- o Anota de forma clara a data, lugar e a anomalía.
- o Identifica se a anomalía é importante ou urxente.

No caso de que a anomalía  
sexa un risco para os traballadores,  
comunícaa canto antes.

Por exemplo,

unha rotura dun cristal, ou a falta de calefacción.

- o Comunica a anomalía  
usando as normas de cortesía que xa coñeces.

### **3. Incidencias no centro de traballo.**

Como xa vimos,  
unha incidencia é algo que ocorre  
na realización dunha tarefa  
ou na relación que establecemos coas persoas  
ao realizar unha tarefa.

As incidencias aparecen de forma inesperada  
e dificultan que fagamos ben o noso traballo.

Por exemplo,  
estás a facer fotocopias urxentes e estrágase a máquina,  
ou non queda papel na oficina.

Se é un problema que podes solucionar  
faino canto antes  
e despois comunícao.

Se pola contra  
é un problema que non podes solucionar  
debes comunicalo de inmediato.

Ten tranquilidade,  
todos os problemas teñen solución.

Para dar parte desas incidencias  
podes seguir as seguintes indicacións:

- o Anota de forma clara a data, lugar e a incidencia.
  
- o Se hai persoas implicadas  
escribe os seus nomes e o que ocorreu.
  
- o Comunica a anomalía  
utilizando as normas de cortesía que xa coñeces.

No traballo poden xurdir situacións  
que dificultan as túas tarefas.

Por exemplo,  
unha discusión cun compañeiro,  
unha tarefa que che ordenan facer e non é a túa función,  
ou un visitante enfadado.

Para responder a estas situacións  
é moi importante seguir os seguintes consellos:



- o Estar acougado.
- o Ter unha actitude positiva.
- o Ter boa intención.
- o Ser sincero.
- o Desculparse cando é necesario.
- o Saber escoitar, e dar unha resposta.
- o Preguntar as dúbidas  
cando unha mensaxe non nos queda clara.
- o Mirar á cara da persoa que nos fala e ter unha actitude atenta.
- o Usar palabras sinxelas, educadas.
- o Ser amable e respectuoso, sen poñer malas caras,  
sen suspirar e sen enfadarnos.

Os conflitos son normais nas relacións coas persoas  
Temos que aprender actuar nestas situacións,  
desta forma as nosas relacións melloran.

#### **4. Resumo do mais importante.**

Neste tema aprendiches

cales son as tarefas de control  
que tes que facer cada día  
e como preparar as salas de reunións.

Agora tamén sabes as diferenzas  
entre unha anomalía e unha incidencia.

Nos 2 casos é moi importante  
que deas parte das anomalías e incidencias  
que poden ocorrer no teu centro de traballo.

Aprendemos que  
no desenvolvemento das tarefas diarias  
poden aparecer problemas entre compañeiros.  
É importante cumprir as normas de cortesía  
e seguir os consellos que aprendiches  
para solucionar estas situacións.