

SERVICIO DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE RECURSOS
HUMANOS

SECCIÓN DE PLANIFICACIÓN

**TEMARIO DE SUBALTERNO/A DE ADMINISTRACIÓN
GENERAL (AP) DE LA DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE A
CORUÑA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD
INTELECTUAL**



INDICE

Tema 1

La Constitución Española de 1978: Principios fundamentales,
derechos, y deberes
fundamentales..... página 5

Tema 2

La administración pública. Funcionamiento de la Administración
pública. Niveles de administración
pública..... página 16

Tema 3

La igualdad en la Administración. Empleados públicos. Ingreso en la
Administración
pública.....página 30

Tema 4

La prevención de riesgos

laborales..... página 57

Tema 5

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

visitante..... página 75

Tema 6

Recepción, distribución y entrega de paquetería y

documentación..... página 105

Tema 7

Manejo de máquinas, reproductoras y otras análogas.....

.....página 120

Tema 8

Franqueo, depósito, entrega, recogida y distribución de

correspondencia..... página 157

Tema 9

Realización de recados fuera y dentro del centro de trabajo.....
.....página 175

Tema 10

Información de anomalías o incidencias en el centro de
trabajo..... página 190

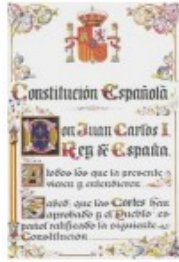
Tema 1

La Constitución Española de 1978: Principios fundamentales, derechos y deberes fundamentales.

En este tema aprenderás que es la Constitución y su importancia en el día a día, lo cual te será muy útil para el puesto de trabajo al que quieres acceder.



1. La Constitución Española de 1978: Principios fundamentales, derechos y deberes fundamentales.



La Constitución es una Ley. Es la Ley más importante de España. Todas las leyes de España tienen que respetar lo que dice la Constitución.

Los españoles y las españolas aprobaron la Constitución en una votación de referendo el 6 de diciembre de 1978. Las Cortes Generales aprobaron la Constitución el 31 de octubre de 1978.

La Constitución dice que España es un país que respeta los derechos de las personas.

En España la soberanía está en el pueblo español.

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

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

El Parlamento de España se llama Cortes Generales.

Las Cortes Generales tienen 2 cámaras:

- Congreso de los diputados.
- Senado.



Las Cortes Generales representan al pueblo español.

Derechos fundamentales de la Constitución Española de 1978.

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

- La igualdad de la ley para todas las personas

Las leyes son iguales para todas las personas. Las leyes no pueden aislar o tratar peor a un grupo de personas por ningún motivo:

Por ejemplo, su nacimiento, si es hombre, mujer, la religión que sigue, o si tiene una discapacidad.

- El derecho a la vida

Todas las personas tiene derecho a la vida y a no sufrir violencia de ningún tipo.

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

- Libertad de ideas

Las personas pueden tener las ideas políticas y la religión que deseen.

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

Las instituciones colaborarán con todas las religiones de España.

- La libertad de las personas

Los españoles son libres y tienen derecho a sentirse seguros.

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

Cuando una persona es detenida, la Policía debe explicarle el motivo de forma comprensible.

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

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

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

- El derecho al honor y a la vida privada

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

También tiene derecho a que los demás respeten su vida privada. Nadie puede entrar en la casa de una persona sin su permiso.

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

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

- El derecho a elegir el lugar donde vivir

Todas las personas tienen el derecho de elegir el lugar donde quieren vivir y trasladarse por el país sin que nadie se lo impida hacer.

- El derecho de expresar ideas y opiniones

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

También tienen derecho a manifestarse por la calle.

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

- La libertad de asociarse

Las personas pueden crear asociaciones y pertenecer a asociaciones.

Están prohibidas las asociaciones que tengan la intención de atacar a otras personas.

También están prohibidas las asociaciones que formen grupos armados y las asociaciones secretas.

- El derecho a participar en la vida política

Las personas pueden participar en la política de 2 formas:

- Pueden votar a sus representantes en las elecciones
- Pueden presentar su candidatura a un puesto como alcalde o alcaldesa de una ciudad o diputados o diputada en el Congreso.

Las leyes establecen los detalles para que las personas participen en política.

Todas las personas de España pueden participar en los exámenes para ser trabajadoras de las Administraciones Públicas.

- El derecho a ir a juicio

Todas las personas tienen derecho a ir a juicio cuando piensan que alguien vulneró sus derechos.

En el caso de que una persona esté acusada por un motivo, tiene el derecho a ser juzgado por un juez, a tener un abogado o abogada y a recibir información sobre el motivo de la acusación.

También tiene derecho a tener un juicio con garantías, por ejemplo, presentar pruebas para defenderse, tener un juicio público o no declararse culpable.

Todas las personas son inocentes de una acusación hasta que un juez declara que la acusación es cierta y son culpables.

- Los derechos de las personas juzgadas

Solo los jueces pueden condenar a una persona.

Las personas solo pueden ser condenadas por delitos que existen en las leyes en cada momento.

Por ejemplo, hoy nadie te puede condenar por tener libros que hace muchos años estaban prohibidos.

Las personas encarceladas tienen los derechos de la Constitución.

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

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

- Los tribunales de honra

Los tribunales de honra están prohibidos.

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

- El derecho a la educación

Todas las personas tienen derecho a la educación en colegios, institutos y universidades.

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

La educación básica es obligatoria y gratis para todos.

Las personas pueden crear colegios, institutos e universidades y tienen libertad para enseñar conocimientos e ideas dentro de la ley.

- El derecho a pertenecer a sindicatos

Las personas trabajadoras pueden crear sindicatos y formar parte del sindicato que prefieran.

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

Las personas trabajadoras pueden ir a la huelga para defender sus intereses frente a los empresarios.

- El derecho de petición

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

Deberes fundamentales de la Constitución española de 1.978.

Los deberes son obligaciones que las personas debemos cumplir. Algunos deberes también son derechos.

- El pago de impuestos

Las personas debemos pagar impuestos según nuestros ingresos.

Las personas que ganan más dinero pagan más impuestos

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

Por ejemplo, en educación, en sanidad o en seguridad.

- El derecho a trabajar

Las personas tienen el derecho y el deber de trabajar.

También tienen derecho a:

- Elegir de manera libre su profesión u oficio.
- Recibir un salario adecuado para poder vivir.
- La igualdad entre mujeres y hombres en el trabajo.

Por ejemplo, una mujer debe ganar el mismo salario que un hombre por un mismo trabajo.

Tema 2

La Administración pública. Funcionamiento de la Administración pública. Niveles de administración pública.

En este tema aprenderás como funciona la Administración pública según la Constitución y como se divide la Administración según el territorio sobre el que actúa.



1. La Administración pública.

Se puede considerar a la Administración pública como el conjunto de órganos administrativos que realizan unos trabajos para satisfacer las necesidades de los ciudadanos, organizaciones e instituciones (servicios públicos).

Por ejemplo, cuando estamos enfermos acudimos a la administración sanitaria; es decir, a un hospital para que nos curen (servicio sanitario).

- Órganos administrativos

Cuando hablamos de “órgano administrativo”, nos estamos refiriendo a un grupo de personas que dentro de la Administración se ocupa de un trabajo concreto y cuyas decisiones tendrán consecuencias legales sobre los ciudadanos, las organizaciones o las instituciones.

Por ejemplo, cuando solicitamos a la Administración una pensión, habrá:

- Un órgano en la Administración que se ocupará de comprobar si tenemos derecho a esa pensión o no.
- Luego, habrá otro órgano que se encargará de pagarnos la pensión si el primer órgano decidió favorablemente nuestra petición.
- Después, existirá otro órgano administrativo que vigilará para que no se “haga trampa” por parte de los ciudadanos y que la Administración cumpla como es debido.

- Los procedimientos

A administración para llevar a cabo su trabajo está muy organizada. Siempre que hace algo, lo hace de la misma manera. Sigue “un procedimiento”.

Un procedimiento es el modo de ejecutar determinadas acciones que suelen realizarse de la misma forma, con una serie común de pasos claramente definidos, que permiten realizar un trabajo.

- Dificultad de la administración

¿Por que a Administración es tan compleja?

Como las instituciones y las personas
necesitamos muchos servicios
diferentes,

la Administración es muy complicada,
con muchos órganos diferentes
para atender a esas necesidades.



Por ejemplo necesidades educativas,
sanitarias, de pensiones, etc.

- Personalidad jurídica

Como esos órganos administrativos deben trabajar siempre para
atender las necesidades de los ciudadanos, las leyes reconocen a
dichos órganos personalidad jurídica.

¿Que es tener personalidad jurídica los órganos administrativos?

Tener personalidad jurídica significa que dichos órganos, tienen derechos y obligaciones y tienen que responder jurídicamente de sus acciones.

Por ejemplo, el ayuntamiento de Pontevedra puede comprar una casa o denunciar a un ciudadano que incumple la ley. Es lo mismo que podrías hacer tú o cualquier otra persona.

- El patrimonio

Las leyes, también, atribuyen a los órganos administrativos un patrimonio.

¿Que es tener un patrimonio?

Tener un patrimonio significa que los órganos administrativos pueden tener cosas que son suyas (en propiedad).

Por ejemplo, la Comunidad Autónoma de Galicia tiene en propiedad: edificios, colegios, centros ocupacionales, bibliotecas.

2. Funcionamiento de la Administración según la Constitución

La Constitución dice que en España la Administración debe hacer las cosas sin favoritismos (con objetividad) y solo pensando en lo que es bueno para todos (intereses generales).

La Constitución también dice que la Administración cuando funciona debe cumplir unos requisitos (normas o principios): Eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración, coordinación y legalidad.

Vamos a estudiar ahora cada una de estas características.

- Eficacia

¿Que significa que la Administración debe ser eficaz?

Significa que los ciudadanos o instituciones tenemos el derecho a que las Administraciones Públicas actúen de manera correcta y rápida.

Por ejemplo, si solicitamos una pensión, el solicitante tiene derecho a que su petición se resuelva con el menor número de papeles posibles y en el menor tiempo posible.

- Jerarquía

¿Que significa que la Administración es jerárquica?

Esto quiere decir que los diferentes órganos y personas que forman la Administración se organizan repartiendo las responsabilidades y la toma de decisiones. Es decir, con jerarquía en lo que unos pueden decidir más cosas que otros.

Esto significa, que en la Administración cada uno hace lo que debe de acuerdo a las responsabilidades que tiene y las instrucciones que recibe.

- Descentralización y desconcentración

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

Estos 2 principios significan que la Administración para un mejor funcionamiento puede repartir los asuntos de los que se ocupa. De esta manera las peticiones que hacen los ciudadanos e instituciones se resolverán antes y mejor.

- Coordinación

¿Que significa que la Administración debe funcionar de manera coordinada?

Este principio significa que los diferentes órganos y personas que forman la Administración deben ponerse de acuerdo y hacer las cosas de manera organizada y conjunta como si fueran una sola Administración. De esta manera, se evitarán repeticiones y fallos.

- Legalidad

¿Que significa que la Administración funciona de acuerdo a las leyes?

Este principio significa que la Administración cuando decide sobre los asuntos debe hacerlo de acuerdo a la Constitución y a todas las leyes que la desarrollan.

Por ejemplo, si solicitamos el permiso de conducir y cumplimos con los requisitos, la Dirección General de Tráfico deberá darnos el permiso, con independencia de lo que Tráfico piense de nosotros.

La Dirección General de Tráfico es la Administración de tráfico.

3. Niveis de la Administración

La Administración se puede estudiar de muchas maneras pero una forma de hacerlo fácil y útil es aquella que estudia a la Administración desde un punto de vista del territorio de España sobre el que decide.

Distinguimos 3 niveles de territorio:

- El estado central, es decir España.
- Las comunidades autónomas, por ejemplo Galicia, Madrid o Murcia.
- Las provincias, los municipios y las localidades. Por ejemplo Torrelavega, Móstoles o A Coruña.

La Administración Central

¿Que es la Administración Central?



Es la Administración General del Estado. Actúa sobre toda España.

Se llama Administración General del Estado porque:

1. Quien manda y organiza la Administración es el Gobierno de España.
2. Lo que decide el Gobierno de España debe cumplirse en todo el territorio español.

Por ejemplo, lo que decide el Gobierno de España sobre el Ejército se cumple en todo el territorio español con independencia en que comunidad autónoma estén los soldados y soldadas. En cambio en educación el Gobierno de España regula aspectos para todo el

territorio español como las etapas educativas (infantil, primaria, secundaria) y las Comunidades Autónomas regulan otros aspectos (la organización de los profesores), a esto se le llama competencias transferidas.

A Administración Autonómica

¿Que es la Administración Autonómica?



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

Se llama Administración autonómica porque:

1. Quien manda y organiza la Administración es el gobierno de la comunidad autónoma.

2. Lo que decide el gobierno de la comunidad autónoma debe cumplirse solo en el territorio de la comunidad autónoma.

Por ejemplo, el Gobierno de Murcia es quien dirige la Administración Autonómica de Murcia. En Murcia, lo que ordena el Gobierno de Murcia solo debe cumplirse en la Región de Murcia pero no en la Comunidad de Valencia o de Galicia.

En España existen 17 comunidades autónomas y 2 ciudades autónomas.

Cada comunidad o ciudad autónoma tiene un Estatuto de Autonomía.

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

El Estatuto de Autonomía establece:

- El nombre de la Comunidad.
- La delimitación de su territorio.
- Las competencias asumidas por la Comunidad.

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

Cada comunidad autónoma tiene un Parlamento, un Presidente o una Presidenta, un Gobierno y un Tribunal Superior de Justicia.

La Administración Local



Se llama Administración Local porque gestiona las provincias y los municipios.

El Gobierno del Ayuntamiento dirige el municipio.

Está presidido por el Alcalde o Alcaldesa.

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

Por ejemplo, el Ayuntamiento de Vigo es el que dirige y gobierna la administración local en el municipio vigués, pero no en el municipio de A Coruña aunque esté en la misma comunidad autónoma.

El órgano que gobierna la provincia es la Diputación Provincial.

La provincia es un conjunto de municipios.

La Diputación Provincial también es administración local.

En las comunidades autónomas de una sola provincia, como Cantabria, Madrid o Murcia, no hay Diputación Provincial.

Las Islas Canarias tienen Cabildos Insulares y las Islas Baleares tienen Consejos Insulares.

Tema 3

La igualdad en la Administración. Empleados públicos. Ingreso en la Administración pública

Todas las personas tenemos la misma dignidad, seamos hombres o mujeres. La Administración debe evitar la discriminación entre el hombre y la mujer. Todo esto lo verás en este tema.



1. La igualdad en la Administración.

Las personas y la sociedad tienen valores.

Estos valores se expresan en las leyes de un país.

La Administración Pública tiene que aceptar y defender los valores de los españoles y españolas que están representados en las leyes.

El artículo 14 de la Constitución dice:

Que todas las personas españolas somos iguales ante la ley.

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

Esto supone varios valores. Vamos a ver 2 de ellos:

Respecto por la diferencia y la discapacidad.

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

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

La Administración sabe que todos y todas debemos tener las mismas oportunidades. Por eso trabaja para que los lugares sean accesibles y todas las personas puedan participar en la sociedad de manera real.

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

- Los sistemas de comunicación sean accesibles.

Por ejemplo, el teléfono, internet o la televisión.

- Los sitios públicos sean accesibles.

Sitios públicos son lugares que usa mucha gente.

Como por ejemplo, parques, carreteras, oficinas o puentes.

- Los transportes sean accesibles, en especial los transportes públicos.

Como por ejemplo, el tren, el autobús, o el metro.

- Los productos y servicios sean accesibles.

Como por ejemplo, un ordenador o un teléfono de emergencias 112.

- La Administración Pública tiene que ser accesible. Esto quiere decir, que todas las personas pueden acceder con facilidad a los servicios que la Administración da.

Por ejemplo, pedir un certificado de discapacidad, hacer el DNI o pagar los impuestos.

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

Vamos a ver que más cosas tiene que hacer la Administración para ser accesible.

Accesibilidad en la Administración

Las oficinas de la Administración:

No tendrán barreras arquitectónicas.

Permitirán que las personas con dificultades de movilidad puedan acceder a todos los lugares con comodidad.

Estarán bien señalizadas y serán fáciles de encontrar.

Estarán en un lugar donde sea fácil llegar.

Tendrán puertas, telefonillos y timbres que puedan usar todas las personas.

Estarán bien señalizadas por dentro y tendrán información fácil de entender y comprender. Esta información estará accesible para personas con dificultades auditivas y visuales.

Tendrán puestos de información fáciles de encontrar y que todas las personas puedan usar.

Los impresos y documento de la Administración:

Estarán en estanterías y lugares accesibles para todas las personas.

Tendrán versiones en braille y con letras más grandes.

Habrán personas que ayuden a los usuarios y usuarias a entender los documentos si lo necesitan.

La información básica está escrita de forma fácil de entender para personas con discapacidad intelectual.

Todos los documentos usarán un lenguaje sencillo y sin abreviaturas.

Evitarán los dibujos que puedan dificultar la lectura.

Los espacios para escribir en los documentos serán lo bastante grandes para cubrirlos con comodidad.

Los documentos estarán en forma digital, es decir, en internet.

También en internet tienen que ser accesibles.

Igualdad entre mulleres y hombres

Las mujeres y los hombres son iguales en derechos y deberes.

Todas las personas tenemos la misma dignidad, seamos hombres o mujeres.

La Administración debe evitar la discriminación entre hombres y mujeres.

Para evitarla, crea normas y políticas públicas en todos los ámbitos de la vida.

Como por ejemplo:

La vida política.

La vida civil.

La vida laboral.

La vida económica.

La vida social.

La vida cultural.

Además, el Gobierno creará un Plan Estratégico de Igualdad de Oportunidades, que tiene las medidas para conseguir la igualdad entre hombres y mujeres y eliminar la discriminación de las mujeres.

Todos los planes y normas importantes que hagan el Gobierno y la Administración deben tener en cuenta la igualdad entre mujeres y hombres.

También, la Administración General del Estado tiene que hacer un informe que explique si la igualdad aumenta.

Este informe se hará cada dos años.

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

La Administración debe proteger la igualdad de todas las mujeres.

Pero especialmente de las mujeres con más vulnerabilidad, como:

Mujeres inmigrantes

Niñas

Mujeres con discapacidad

Mujeres mayores

Mujeres viudas

Mujeres víctimas de violencia de género

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

Que las mujeres y los hombres se hagan responsables de su familia y de sus hijos e hijas por igual.

Que las mujeres solteras sean tratadas igual que los homes solteros y que las mujeres casadas sean tratadas igual que los hombres casados.

Que las mujeres no sean discriminadas por ser madres.

Educación para la igualdad

El respeto por los derechos fundamentales y la igualdad de derechos y oportunidades entre hombres y mujeres tiene que enseñarse en la escuela.

La escuela y todo el sistema educativo tiene que asegurar que no hay barreras para la igualdad y que mujeres y hombres tienen las mismas oportunidades.

Igualdad en el trabajo

Mujeres y hombres deben recibir el mismo trato:

En la formación profesional.

Para conseguir un empleo.

Para mejorar y crecer profesionalmente.

En el sueldo.

Para ser despedidos y despedidas.

Para unirse a sindicatos, organizaciones empresariales y organizaciones profesionales.

En todas las demás condiciones de trabajo.

Todo esto debe cumplirse en el empleo público también.

Además, en el empleo público, la Administración pondrá atención especial en:

Eliminar la discriminación en el acceso al empleo público.

Eliminar la discriminación en el desarrollo y crecimiento profesional.

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

Fomentar la formación en igualdad.

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

Esto quiere decir, que de 10 personas no puede haber más de 6 hombres o más de 6 mujeres.

Tomar medidas para proteger a las personas del acoso sexual.

Eliminar discriminación de salarios o de otras pagas que tengan los trabajadores.

Hacer evaluaciones para comprobar que la igualdad se respeta y no hay discriminación.

La Administración tiene que tener un informe que explica como afectan las oposiciones y pruebas selectivas a hombres y a mujeres.

2. Empleados públicos.

La Administración Pública tiene muchos empleados públicos.

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

Los empleados públicos no son políticos.

Los políticos son personas elegidas por votación por los ciudadanos y toman decisiones políticas y hacen tareas de gestión política.

En este apartado vamos a explicar:

- Que tipo de empleados hay en la Administración.
- Cuales son sus derechos.
- Cuales son sus obligaciones.

Tipos de empleados

Hay cuatro tipos de empleados públicos.

Funcionarios de carrera, funcionarios interinos, personal laboral y personal eventual.

Vamos a ver cada uno de ellos.

Funcionarios de carrera

Los funcionarios de carrera son trabajadores que tienen un puesto de trabajo fijo.

Hacen tareas permanentes.

La contratación de los funcionarios debe de aprobarse por ley.

A esto se le llama nombramiento.

Sus condiciones de trabajo están organizadas por el Derecho Administrativo.

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

Los funcionarios gestionan y organizan los servicios públicos.

Funcionarios interinos

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

Los funcionarios interinos existen porque a veces la Administración necesita funcionarios de manera urgente.

La Administración puede contratar funcionarios interinos en las siguientes situaciones:

 Cuando hay puestos vacantes y no hay funcionarios de carrera para ocupar los.

 Para la sustitución de un funcionario de carrera.

 Para realizar trabajos temporales, que no duren más de 3 años.

 Cuando hay demasiado trabajo y los funcionarios ya contratados tienen tareas atrasadas.

La Administración tiene que elegir rápidamente a las personas para ser funcionarios interinos, porque se necesitan enseguida. Pero también tienen que respetar los principios de igualdad, de mérito y de capacidad.

Estos principios significan:

Todas las personas tenemos que tener las mismas oportunidades para ser elegidas.

La Administración debe elegir a la persona con más experiencia y más capacidad para el puesto.

Personal laboral

El personal laboral son trabajadores que prestan servicios en la Administración mediante un contrato de trabajo.

Pueden tener un contrato fijo, por tiempo indefinido o temporal.

Sus condiciones de trabajo están organizadas por el Derecho Laboral.

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

Los puestos que ocupa el personal Laboral son:

Los que son propios de oficios. Por ejemplo, vigilancia, custodia o portería.

Los puestos relacionados con el mantenimiento y conservación de edificios, equipos e instalaciones.

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

Los puestos relacionados con las encuestas.

Los puestos relacionados con la protección civil.

Los puestos relacionados con la comunicación social.

Los puestos relacionados con los servicios sociales y protección de menores.

Personal Eventual

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

Su nombramiento es temporal.

El personal eventual deja su puesto cuando el político que lo nombró deja su cargo.

También puede dejar su puesto por otros motivos, como que ya no es necesario.

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

Derechos de los empleados públicos.

Los empleados públicos tienen derecho a hacer las tareas y funciones de su categoría profesional y de su puesto de trabajo.

No están obligados a hacer otras tareas distintas.

Los jefes deben informar a sus trabajadores de cuales son sus tareas y garantizar que tienen las condiciones adecuadas para hacerlas.

Tienen derecho a crecer como profesionales y a ser ascendidos.

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

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

El salario está compuesto por el sueldo y complementos.

Tienes complementos cuando cumples algunos requisitos.

Por ejemplo, por antigüedad en el trabajo o por dificultades de la tarea.

Todos los empleados tienen derecho a una paga por mes y a dos pagas extraordinarias, que se dan en Navidad y en junio o julio.

Tienen derecho a ser protegidos por la Administración cuando tengan problemas por hacer su trabajo.

Por ejemplo, protección legal y ante amenazas o insultos.

Tienen derecho a la formación continua.

La formación se intentará hacer en horario laboral.

Tienen derecho a que la Administración y todas las personas respete su intimidad, su orientación sexual, su imagen, su dignidad.

Tienen que ser protegidos del acoso y de la discriminación.

No pueden ser discriminados por la raza, género, orientación sexual, discapacidad, edad, religión, opiniones, ni por ninguna característica personal.

Tienen derecho a la libertad de expresión. Esto quiere decir que pueden opinar lo que quieran y expresar sus opiniones siempre que no sean ofensivas para otras personas.

Tienen derecho a que sus condiciones de trabajo sean seguras.

Tienen derecho a vacaciones y descansos.

Tienen derecho a tener algunos días para asuntos personales, como la operación de un familiar.

También a permisos más largos, como los permisos de maternidad o paternidad.

Los empleados tienen derecho a poder compaginar su trabajo y a su vida familiar.

Tienen derecho a jubilarse y cobrar una pensión de jubilación, si cumplen los requisitos.

Tienen derecho a participar en asociaciones y organizaciones de profesionales.

También tienen derecho a afiliarse al sindicato que quieran.

Los sindicatos son organizaciones de trabajadores que se juntan para defender sus derechos.

Los empleados públicos tienen derecho a elegir a sus representantes sindicales.

Los representantes sindicales son compañeros que se eligen por votación para representar a los demás trabajadores cuando hay que negociar con la Administración.

Tienen derecho a ir a la huelga cuando sea convocada por los sindicatos.

Tienen derecho a la carrera profesional y a la promoción interna.

Obligaciones de los empleados

Los empleados públicos deben respetar la Constitución y las leyes.

Deben respetar los derechos fundamentales.

Los derechos fundamentales son los derechos básicos de todos.

Deben tratar a todas las personas por igual y no tratar de manera especial a familiares o amigos.

Tampoco deben discriminar a ninguno por características personales.

Deben pensar en el interés general e intentar ser eficientes.

Ser eficiente significa hacer el mejor trabajo en el menor tiempo posible y usando la menor cantidad de recursos posibles.

Deben evitar los conflictos de interés.

Un conflicto de interés es una situación en la que tienes intereses opuestos.

Por ejemplo, cuando tienes que decidir a quien le das una subvención y la empresa de tu hermana es la candidata a esa subvención.

Los empleados públicos no pueden aceptar regalos ni beneficios cuando a cambio tengan que dar ventaja a una persona o entidad sobre las demás.

Deben cuidar y conservar la información que utilizan y ser responsables con ella. Tienen que dar la información solo a las personas adecuadas. No deben difundir información secreta.

Deben tratar con respeto a todas las personas, ciudadanos, compañeros y jefes.

Deben obedecer a las órdenes de su jefe o jefa.

A no ser, que las órdenes vayan en contra de la ley.

Entonces deben contar lo sucedido y denunciarlo.

Los empleados públicos deben dar a los ciudadanos toda la información que necesiten y facilitar que los ciudadanos ejerzan sus derechos y cumplan sus obligaciones.

Deben cuidar el material de trabajo y los bienes de la Administración.

No deben usar el material de trabajo para asuntos personales.

Deben preocuparse por formarse y tener unas condiciones de trabajo seguras.

3. Ingreso en la Administración Pública.

Ingresar en la Administración Pública significa trabajar para ella.

El ingreso en la Administración se hace a través de la Oferta de Empleo Público.

La Oferta de Empleo Público es el instrumento que tienen la Administración para admitir trabajadores y trabajadoras.

Requisitos para ingresar en la Administración.

Todos los ciudadanos tienen derecho al empleo público.

Pero los ciudadanos deben cumplir unos requisitos para acceder al empleo público.

Estos requisitos son:

Tener nacionalidad española o de un estado de la Unión Europea.

Tener la capacidad para hacer las tareas del puesto de trabajo.

Tener la titulación necesaria para el puesto de trabajo.

Tener 16 años o más y tener menos edad que la edad de jubilación forzosa.

La edad de jubilación forzosa es cuando te tienes que jubilar aunque no quieras.

La ley decide cual es la edad de jubilación forzosa.

No tener perdido otro puesto de trabajo en la Administración por una sanción.

Que un juez no te haya inhabilitado para empleos o cargos públicos.

Requisitos de la Oferta de Empleo Público

El Estatuto Básico del Empleado Público dice que todos los ciudadanos tienen derecho al acceso al empleo público.

Por eso la Oferta de Empleo Público tiene que ser un instrumento justo, que de las mismas oportunidades a todos los ciudadanos.

Para que el procedimiento de selección sea justo tiene que cumplir los siguientes requisitos:

La Oferta de Empleo Público debe respetar los principios de igualdad, mérito y capacidad de la Constitución.

Las convocatorias y sus bases se deben hacer públicas.

La Oferta tiene que ser transparente.

Es decir, que tiene que dar toda la información.

Las personas que forman los órganos de selección deben ser objetivos y profesionales.

Los órganos de selección deben ser independientes de otros órganos.

También deben respetar la privacidad de los datos de los candidatos.

El temario de los exámenes y las pruebas de selección deben ser sobre las funciones y las tareas del puesto que se ofrece.

Las pruebas y el proceso de selección deben ser objetivos y rápidos.

Las personas con discapacidad tienen más dificultades para acceder al empleo público, por eso la ley dice que hay que reservar algunas plazas para ellas.

De cada 100 puestos de trabajo hay que reservar 7 para personas con discapacidad. De esos 7 puestos reservados para personas con discapacidad, hay que guardar 2 para personas con discapacidad intelectual.

Pero las personas con discapacidad tienen que pasar por el proceso selectivo como las demás personas.

Deben demostrar que están capacitadas para el trabajo.

Sistemas selectivos

Hay tres tipos de sistemas selectivos. La oposición, el concurso y el concurso-oposición. Vamos a ver cada uno de ellos.

Oposición

La oposición consiste en una o más pruebas.

Estas pruebas deben determinar la capacidad y aptitud de los aspirantes al puesto de trabajo.

Los aspirantes reciben una puntuación en cada prueba.

Cuanto mejor lo haga un aspirante, más alta será la puntuación.

Se elegirán a los aspirantes por orden, empezando por la puntuación más alta.

Concurso

El concurso consiste en comprobar los méritos de los aspirantes.

Los méritos son las experiencias laborales y formaciones que tienen las personas aspirantes.

Las personas aspirantes reciben una puntuación según sus méritos.

La puntuación será más alta cuantos más méritos tengan.

Concurso-oposición

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

Primero se hace la oposición.

Si una persona aspirante no aprueba la oposición no pasa a la fase de concurso.

Si una persona aspirante aprueba la oposición, se valorarán sus méritos en el concurso.

La puntuación final de la persona aspirante es la suma de su puntuación en la oposición y su puntuación en el concurso.

Se elegirán las personas aspirantes por orden, empezando por la puntuación más alta.

Tema 4

La prevención de riesgos laborales

En este tema de Prevención de riesgos, aprenderás cosas importantes para estar seguro en el trabajo. Veremos como evitar accidentes, como usar equipos de protección como cascos y guantes, y como trabajar en un lugar más seguro. Estos conocimientos te ayudarán a sentirte más preparado y confiado en lo que realices.



La prevención de riesgos

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

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

Por ejemplo, una trabajadora hace sus tareas sobre un suelo mojado. Existe el riesgo laboral de resbalar y sufrir una caída.

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

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

Por ejemplo, pueden ser:

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

Hay 4 tipos de riesgos laborales:

1. Riesgos laborales de seguridad.

Es el riesgo de tener un accidente en tu puesto.

Por ejemplo,

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

2. Riesgos laborales de higiene o ambientales.

Son los riesgos que se producen por el medio ambiente donde se trabaja.

Por ejemplo,

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

3. Riesgos laborales ergonómicos o de postura.

Son los riesgos relacionados con la postura que tienes en el trabajo o con los movimientos que haces al trabajar.

Por ejemplo, problemas de espalda por trabajar sentado delante de un computador o por levantar pesos con mala postura.

4. Riesgos laborales por factores psicosociales.

Cuando el trabajo está mal organizado o cuando otros trabajadores o jefes tienen un mal comportamiento con nosotros.

Algunos ejemplos de factores psicosociales son:

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

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

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

La Constitución Española exige a los poderes públicos que vigilen la seguridad y la higiene en el trabajo. Por eso, los poderes públicos publicaron la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

La Constitución Española también dice que las personas tienen derecho a tener salud y a recibir protección para su salud.

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

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

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales tiene 2 objetivos:

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

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales explica:

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

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales afecta:

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

La empresa está obligada a:

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

El empresario tiene que hacer:

- Un Plan de Prevención

El Plan de prevención es un documento que establece la política de prevención de una empresa.

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

El plan de prevención tiene que explicar:

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

- Evaluación de riesgos

La evaluación de riesgos consiste en describir los riesgos que hay en una empresa. En la evaluación de riesgos hay que valorar cuales son los riesgos más graves.

- Planificación de la actividad preventiva.

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

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

Las técnicas de prevención pueden ser:

1.- Seguridad:

Técnica para prevenir los accidentes de trabajo.

2.- Higiene:

Técnica para prevenir enfermedades profesionales.

3.- Ergonomía:

Técnica para adaptar el trabajo al trabajador.

4.- Psicología:

Técnica para prevenir problemas psicosociales.

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

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

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

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

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

Un riesgo laboral puede producir un accidente de trabajo.

Un accidente de trabajo es una situación:

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

Dentro de todos los accidentes de trabajo están los:

1.- Accidentes in itinere:

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

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

Es un accidente in itinere.

2.- Accidentes en misión:

Son los accidentes que se producen cuando el trabajador se desplaza de un sitio a otro durante su jornada de trabajo.

Por ejemplo, la jefa de Mario le da la orden de que vaya a coger papel al almacén. Mario cae por las escaleras del almacén.

Es un accidente en misión.

La enfermedad profesional es una enfermedad producida por el trabajo.

La enfermedad profesional hace que la persona trabajadora enferme de forma lenta.

La persona trabajadora empeora a los pocos.

Existe una lista de las enfermedades profesionales.

Por ejemplo, el estrés laboral.

El estrés laboral es una enfermedad profesional que sucede por factores psicosociales.

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

El empresario está obligado a proteger a las personas trabajadoras.

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

Es un derecho para los trabajadores.

Es un deber de los empresarios.

Los empresarios tienen que cumplir con deberes relacionados con:

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

A empresa debe dar a todas las personas trabajadoras equipos de protección individual y debe vigilar que los utilicen bien. El equipo de protección individual es el conjunto de elementos que lleva el trabajador o que sujetan al trabajador en el puesto de trabajo.

El equipo de protección individual protege al trabajador de los riesgos durante el trabajo.

Por ejemplo,

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

Según la tarea que el trabajador realiza debe usar solo un equipo de protección individual o varios equipos de protección individual a la vez.

La empresa tiene que informar y consultar a las personas trabajadoras de:

- Los riesgos para la seguridad y la salud.
- Las medidas y actividades de protección y prevención.
- Las medidas de emergencia, primeros auxilios, lucha contra incendios y evacuación de los trabajadores y trabajadoras.

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

La empresa tiene un Comité de Seguridad y Salud que se encarga de responder de las actuaciones de empresa en la prevención de riesgos laborales.

En el Comité de Seguridad y Salud tiene que haber el mismo número de representantes de la empresa y de delegados de prevención.

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

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

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

La empresa también está obligada a que todas las personas trabajadoras reciban formación teórica y práctica en prevención de riesgos. La formación tiene que ser suficiente y adecuada al puesto de trabajo.

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

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

- Parar su trabajo.
- Abandonar el lugar de trabajo.

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

La vigilancia de la salud:

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

Segundo los riesgos propios de cada puesto de trabajo.

- . Es voluntaria.

Puedes rechazar hacer las pruebas médicas.

- . Es confidencial.

Las pruebas médicas respetan la intimidad del trabajador.

- . Es periódica.

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

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

- . Debe estar documentada.

La empresa informa a la persona trabajadora del resultado de sus pruebas.

Hay trabajadores que deben tener protección especial:

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

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

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

Un colectivo especialmente sensible son las mujeres embarazadas.

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

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

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

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

Esas medidas son:

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

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

Las personas trabajadoras deben:

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

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

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

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

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

- Ayudar al empresario para cumplir con la prevención.

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

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

Tema 5

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

Para controlar el acceso, identificar, informar y atender al personal visitante, tendrás que comunicarte con las personas asegurándote que entiendes bien lo que necesitan y que ellos entienden las indicaciones que tu les das.

Además tendrás que utilizar adecuadamente las normas de cortesía y mostrar interés y preocupación por resolver satisfactoriamente sus necesidades.



Es importante destacar que necesitas una buena orientación espacial, atención y memoria visual para realizar bien esta tarea. Habla de forma comprensible y con buena actitud, ten cuidado con tu imagen, es importante.

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

Para poder informar al personal visitante sobre el centro de trabajo necesitas conocer la organización de la administración, los departamentos y las áreas de trabajo. Donde están, las nomenclaturas con las que se designan y las personas que trabajan en cada uno, el cargo y su tratamiento.

La organización en la Administración.

Es la coordinación de un grupo de personas para trabajar y alcanzar el objetivo que deba cumplir, a través de dividir el trabajo y funciones y desde una jerarquía de autoridad y responsabilidad.

Una organización puede representarse a través de un organigrama, que es una representación gráfica de su estructura, donde se ve de

forma rápida la división del trabajo, las posiciones que existen, la autoridad.

El departamento

El departamento es cada una de las partes en las que se divide una administración.

El departamento se designa en función de las actividades, conocimientos y habilidades de los diferentes especialistas.

Dentro del departamento existen diferentes puestos de trabajo, a los cuales se les asignan diferentes actividades y responsabilidades.

Debes conocer las siglas con las que se designa un departamento. Una sigla es una letra inicial o conjunto de ellas que sirve como abreviatura.

Por ejemplo:

- **S**ecretaría **G**eral SG

El área de trabajo

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

Recepción de personas externas a la organización.

Cuando una persona visitante entra en el centro de trabajo deberás dirigirte a ella para que se identifique.

Deberás pedirle que te indique cuáles son sus necesidades para poder orientar la al lugar donde quiere ir, avisando previamente al departamento o persona de destino.

Las siguientes orientaciones te pueden servir para recibir a personas visitantes:

- Haz una cálida acogida, a veces las personas llegan “perdidas” y no saben a donde o a quién dirigirse. Te acercas a ella con una sonrisa, saludas, te presentas si es necesario y preguntas que desea.
- Escucha lo que la persona tiene que decir. Cuando una persona se acerca a la administración, espera recibir una información precisa sobre un problema o una necesidad. De la información correcta sobre lo que te pregunta, utiliza un lenguaje sencillo, intenta que confíe en ti. Trata de saber si quiere contactar con alguien o el propósito de su visita.
- En caso de que sea un visitante esperado, comunica al interesado que el visitante ya llegó.
- Identifica al visitante y lo orientas en el recorrido interno a efectuar o lo acompañas al lugar de la cita o contacto.
- Controla visualmente las salidas de las visitas y te despides cortésmente.

Para desarrollar bien este trabajo debes de conocer las normas de protocolo, la imagen corporativa, las normas de cortesía, la cultura de la empresa y las características y costumbres de otras culturas.

Normas de protocolo.

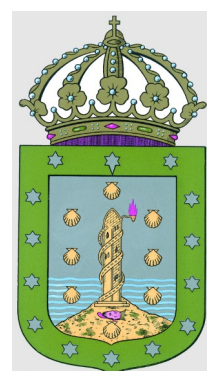
Las normas de protocolo son los tratamientos que se dan a las diferentes personas dependiendo de la situación en las que nos encontremos. Es importante saber como debemos actuar y vestirnos según la situación.

Normalmente los tratamientos que más se utilizan son los sociales: Señor o Señora, Don o Doña.

Es importante preguntar que tratamiento tiene cada persona en el centro de trabajo a donde vayas.

La imagen corporativa

La imagen corporativa es una imagen que la organización quiere dar. Con ello transmite, quien es, que hace, y como lo hace.



Para esto en algunos trabajos se exige la utilización de uniforme o de alguna identificación oficial.

Es importante mantener siempre el uniforme (o la ropa) bien abrochado (corbata, chaqueta, por ejemplo) y limpio. Si tienes que llevar alguna identificación oficial, hacerlo en el lugar y en la forma establecida.

Normas de cortesía.

Las normas de cortesía son frases o acciones que expresan el respeto a los demás y los buenos modales. Se dan a todos por igual.

A la hora de controlar el acceso, identificar, informar, atender o recibir al personal visitante, tendrás que utilizar ciertas normas de cortesía:

- Abrir la porta.
- Saludar con respeto “Buenos días”, “Buenas tardes”.
- Decir “Por favor” antes de preguntar quien es y a donde va.
- Pedir disculpas, “Perdone”, si nos equivocamos.

- Dejar salir antes de entrar en una dependencia.
- Despedirse adecuadamente, con respeto y educación.

Es importante tratar a la persona de usted.

Cultura de empresa.

La cultura de la organización es un conjunto de valores y normas que además son compartidos y conocidos por los valores de los trabajadores. Es por ello que deberás comportarte según los valores y normas de la organización.

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

Una de las normas que podemos tener para cumplir ese valor puede ser, por ejemplo, utilizar el papel por las dos caras al hacer las fotocopias.

Características y costumbres de otras culturas.

Al atender al personal visitante puedes encontrarte con personas con diferentes características y costumbres, dependiendo de su cultura, que tendrás que tener en cuenta. Pueden hablar en otra lengua, tener costumbres diferentes de normas de cortesía, vestir diferente...

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

La comunicación.

El hombre no se encuentra solo en el mundo, junto a él existen otras personas con las que se comunica.

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

El proceso de comunicación

La comunicación es un proceso mediante el cual se transmite información, ideas, pensamientos o sentimientos entre dos o más personas.

Es importante saber que depende de donde estemos y con quien hablemos, será correcto comunicarnos de una manera o de otra.

En la comunicación entre personas existen varios niveles:

- Nivel coloquial: también se llama nivel familiar. Se utiliza en las conversaciones habituales. Por ejemplo, cuando hablamos con un amigo utilizamos el nivel coloquial.
- Nivel especializado: es un nivel formal específico de determinadas profesiones. Por ejemplo, cuando 2 abogados y una jueza hablan en el juicio, utilizan este nivel.
- Nivel estándar: este es el nivel que utilizan los medios de comunicación. Este nivel es formal pero no especializado.

En la comunicación intervienen varios elementos y todos ellos son importantes e imprescindibles, ya que si uno de ellos falla, la comunicación no existe.

Estos elementos son:

- **El emisor:** es la persona que habla o escribe, es la persona que transmite el mensaje. Por ejemplo, cuando escribes una carta a un amigo, tu eres el emisor, tu eres la persona que escribe la carta.

- **El receptor:** es la persona que escucha o lee. Es la persona que recibe el mensaje. Por ejemplo cuando un amigo recibe una carta tuya, tu amigo es el receptor, es la persona que recibe la carta.

- **El mensaje:** es la información que el emisor quiere comunicar al receptor. Es como un recado que una persona envía a otra. Por ejemplo, cuando escribes una carta a un amigo, lo que escribes en el papel es el mensaje, lo que quieres decirle.

- **El código:** es el conjunto de signos y símbolos que sirven para transmitir el mensaje. Para que se produzca comunicación se necesita que tanto el emisor como el receptor utilicen el mismo código. Existen muchos códigos con los que nos comunicamos día a día. El más común es el idioma, para que exista comunicación las personas deben hablar el mismo idioma, el idioma es un código.

- **El canal:** es el medio a través del cual el mensaje del emisor llega al receptor. Por ejemplo, el canal utilizado entre 2 personas que están muy lejos es el teléfono.

- El **contexto**: situación en la que se produce la comunicación.

Ahora vamos a ver que es la comunicación verbal y no verbal.

Comunicación verbal.

La comunicación verbal se da cuando utilizamos las palabras para expresarnos. Hay tres tipos de comunicación verbal: oral, telefónica y escrita.

Ahora vamos a ver cada una de ellas.

Comunicación oral: Se da cuando las personas hablan entre ellas, recuerda que para que exista comunicación todos tienen que hablar el mismo idioma, es decir, todos deben utilizar el mismo código.

Comunicación telefónica: Hoy el teléfono es uno de los medios de comunicación más utilizados. El teléfono permite ponernos en contacto de forma inmediata con las otras personas, de hecho, todos recibimos varias llamadas al día.

Comunicación escrita: se produce cuando las personas se comunican a través de la escritura. Y se entiende a través de la vista, de la lectura.

Podemos encontrar comunicación escrita en: las cartas, los telegramas, los anuncios en los periódicos, los libros, el correo electrónico, revistas

Una ventaja de la comunicación escrita es la que se puede guardar porque permanece en el tiempo.

Por ejemplo, si un amigo nos escribe una carta, la carta nos va a durar siempre, hasta que la tiremos, y podemos leer la carta las veces que queramos.

Siempre es mejor hacer un escrito utilizando frases y palabras sencillas. La forma de redacción debe ser clara, precisa y breve.

Cuando realizamos un escrito, es decir, una comunicación escrita, tenemos que cumplir lo que escribimos, así daremos la imagen de ser personas serias, formales, y cumplidoras.

Comunicación no verbal

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

Cuando hablamos con otra persona en una parte de la información que obtenemos de esa persona es a través de lo que nos dice, es decir, a través de las palabras.

Los investigadores tienen observado que otra parte muy importante de lo que comunicamos, lo comunicamos a través de la comunicación no verbal, es decir, de los gestos, posturas, miradas lo comunicamos a través del lenguaje de nuestro cuerpo.

Muchas veces, lo que transmitimos con nuestro cuerpo, lo hacemos sin darnos cuenta, por ejemplo, después de estar un rato hablando con alguien que acabamos de conocer, muchas veces decimos que esa persona no nos gusta y no podemos explicar por que, acostumbramos a decir: “tiene algo que no me gusta”, pues bien, ese algo nos lo dijo con su lenguaje corporal.

Cuando hablamos con alguien es posible que le estemos diciendo mucho más de lo que creemos. Basta una postura, una mirada, o un gesto para hacernos sentir nerviosos, enfadados, alegres, optimistas

Es importante saber que la comunicación no verbal es tan importante como la verbal.

En la comunicación no verbal es más difícil engañar que en la comunicación verbal.

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

La postura que tenemos en una conversación expresa los sentimientos que tenemos sobre la otra persona.

Estos son algunos ejemplos de posturas y sus significados:

- Brazos cruzados: actitud de defensa.
- Brazos caídos a ambos lados do cuerpo: actitud abierta.

Con la mirada tenemos muchas posibilidades de comunicación.

Hay una frase muy conocida: “la mirada es el espejo del alma”, es decir, se puede hablar con la mirada, a través de la mirada expresamos nuestros sentimientos. La mirada dice mucho sobre nosotros.

Los ojos son muy importantes, con ellos podemos decir muchas cosas, algunos ejemplos de frase que escuchamos normalmente sobre la miradas y los ojos: “tiene una mirada de hielo”, “hay miradas que matan” ...

Al escuchar a una persona cuando habla, debemos mirarle a los ojos, sin embargo, normalmente el que habla desvía la mirada mientras te habla.

Estos son algunos ejemplos sobre el significado de algunas miradas:

- Ojos medio entornados: no me interesa mucho la conversación.
- Ojos abiertos en exceso: pone nervioso al que te ve.
- Bajar la mirada: se acostumbra hacer cuando nos hacen una pregunta que nos pone incómodos.

Como conclusión podemos decir que la mirada:

- Regula el acto de comunicación: por la mirada podemos decir si la conversación o la comunicación nos interesa.
- Es fuente de información: las personas miramos cuando nos hablan porque queremos conseguir mas información que la que escuchamos, la mirada de la otra persona nos dan mucha información.
- Expresamos los sentimientos y emociones a través de la mirada.

Los gestos son otro aspecto fundamental de la comunicación no verbal, con gestos las personas nos comunican muchas cosas.

Sobre todo las manos, y también los pies y la cabeza, pueden producir una gran cantidad de gestos, estos gestos nos darán gran cantidad de información.

Existen diferentes tipos:

- Gestos que refuerzan la palabra, es decir, que fortalecen y enfatizan las palabras.
- Gestos que expresan sentimientos y emociones.
- Gestos que responden a normas sociales.

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

El tono de voz: hay que hablar con voz clara.

La intensidad de la voz, es decir, hablar más fuerte o más bajito, va a depender de la distancia que exista entre las personas que hablan, es decir, entre el emisor y el receptor.

Muchas veces la entonación que se da a las palabras es mucho más importante que las palabras que se dicen.

Los movimientos corporales también nos van a dar mucha información en la comunicación, a través de los movimientos corporales expresamos actitudes y sentimientos a los demás.

Veamos algunos ejemplos de movimientos corporales:

- Inclinar el cuerpo a la persona que nos habla demuestra interés y atención. Cuando nos inclinamos para delante queremos decir que estamos receptivos, es decir, abiertos a la persona que nos habla.
- Inclinar el cuerpo para atrás indica desinterés.
- Realizar movimiento con los hombros significa dudar.
- Cuando nos rascamos el cuerpo esto significa que no tenemos ganas.
- Tener las costas rígidas es síntoma de estar nervioso y en tensión.

La expresión facial, es decir, la expresión de la cara, juega un papel muy importante en la comunicación, esto lo podemos comprobar en las llamadas telefónicas ya que cuando hablamos por teléfono no podemos ver a la otra persona y se nos escapa mucha información porque no le podemos ver la cara.

Parece ser que la cara es la principal fuente de información sobre las emociones, es decir, a través de la cara expresamos como nos sentimos.

Existen 6 emociones que son:

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

Veamos algunos ejemplos de expresiones faciales y sus significados:

- Levantar las cejas expresa duda, interrogación o dar más importancia a una palabra dentro de una frase.
- Frotarse la nariz significa que no estás de acuerdo.
- Arrugar la frente, arquear las cejas o abrir los ojos y la boca significa sorpresa.

La sonrisa: no olvides el poder de una sonrisa.

Normalmente la sonrisa se utiliza para expresar simpatía, alegría o felicidad.

La sonrisa podemos utilizarla cuando nos encontramos nerviosos con la persona que nos estamos comunicando, con la sonrisa quitaremos tensión a esta situación.

Una sonrisa atrae la sonrisa de los demás, la sonrisa es contagiosa, y es una forma de relajar la tensión.

Además se tiene comprobado que la sonrisa tiene un efecto terapéutico, las personas que se sentían tristes y deprimidas se les indicó que imitaran la sonrisa de los demás, después estas personas dijeron que se encontraban mejor.

También hay que saber que la sonrisa no siempre significa alegría, otras veces significa nervios, inseguridad. Por ejemplo, una sonrisa puede ser interpretada como signo de amistad y simpatía o bien hacer que nos preguntemos fastidiados de que se estará riendo esa persona.

También debemos saber que cuando reprimimos la sonrisa, es decir, cuando intentamos ocultar la sonrisa, podemos dar una imagen desastrosa, sobre todo cuando la otra persona no sabe de que nos estamos riendo y la interpreta como una burla.

El espacio: la distancia y la posición de las personas dentro de un grupo, también son formas de comunicación y factores que facilitan o ponen más difícil la comunicación.

- Distancia corta: favorece una situación de intimidad, aunque a veces puede resultar incómoda.
- Distancia larga; acostumbra significar frialdad o timidez.

El uso del teléfono.

Cuando hablamos por teléfono no nos pueden ver físicamente, pero pueden imaginarnos con gran facilidad. Hay que recordar que el teléfono es para mucha gente a primera impresión que se lleva de una organización es, por lo tanto, muy importante usarlo correctamente.

Para que una comunicación telefónica sea correcta, el emisor, es decir, la persona que llama por teléfono, debe:

- Prepararse lo que se va a comunicar antes de llamar.
- Identificarse, es decir, decir su nombre y el nombre completo de la organización desde la que llama.
- Exponer, de forma breve y clara, el motivo de la llamada.
- Hablar claro, vocalizar. Debe hacer que el receptor, la persona que recibe el mensaje, le entienda perfectamente.
- Utilizar un lenguaje y vocabulario correcto.
- Controlar el tono de voz, ni muy alto ni muy bajo.

Para que la comunicación telefónica sea correcta el receptor, es decir, la persona que contesta al teléfono, debe:

- Escuchar atentamente el mensaje, lo que el emisor le dice.
- Contestar a lo que le preguntan de forma correcta.
- Ser colaborador y ayudar en aquello que pueda.
- Evitar acabar las frases de la persona que nos llama.

- Tomar nota de los datos importantes de la llamada telefónica mientras habla, con estas notas evitamos que se nos olvide algo importante y que se den malos entendidos.

Aspectos y elementos fundamentales en la comunicación telefónica:

- La voz: cuando hablamos por teléfono no tenemos una imagen de la persona que se encuentra al otro lado, la voz substituye esa imagen, ya que es el instrumento con el que transmitimos nuestro mensaje en forma de palabras.

Con la voz creamos en la conversación un clima que puede ser agradable o desagradable.

El timbre de la voz es la potencia con la que transmitimos el mensaje, cuanta más potencia utilizamos mayor sensación de seguridad transmitimos, pero cuidado, no grites cuando hables por teléfono.

El tono de la voz es el ritmo que usamos en la conversación. Conviene ir cambiando el tono de voz durante la conversación telefónica.

También es muy importante durante la conversación vocalizar bien, sin comerse ninguna letra ni palabra, para que se nos entienda a la perfección.

- El lenguaje: cuando hablamos por teléfono queremos que la persona que está al otro lado nos pueda entender, por eso utilizaremos siempre un lenguaje y un vocabulario que pueda comprender. Hay que intentar huir de las muletillas y frases

hechas, por ejemplo, expresiones utilizadas al final de cada frase como ¿Sabes? ¿Me entiendes?...

- El silencio: los silencios los podemos utilizar para destacar en nuestras notas aquello que creemos que es más importante en la conversación.

El silencio puede ser:

- Positivo: Este silencio es lo que el receptor realiza cuando está escuchando atentamente lo que le dice el emisor. En este caso podemos utilizar expresiones como “desde luego”, “sí”, para que la persona que nos habla sepa que le estamos escuchando.
- Negativo : El silencio negativo se da cuando no contestamos nada a la otra persona y no le damos el motivo de por que no lo escuchamos.

Cuando queremos o tenemos que dejar de hablar por teléfono e interrumpir la conversación siempre hay que explicarle a la otra persona por que vamos a dejarle, por ejemplo, le podemos decir: “un momento que voy a mirar los datos en el ordenador”, “un momento voy a ver si recibí los documentos que me dice” ...

- La sonrisa: es muy importante saber que la sonrisa siempre se escucha a través del teléfono. Cuando utilizamos la sonrisa

en una conversación telefónica la conversación se vuelve más agradable y menos agresiva.

Barreras y dificultades comunicativas.

Para que funcione la comunicación, hay que superar diferentes barreras y dificultades comunicativas, las más importantes para tu trabajo son las siguientes:

- Las emociones: se puede interpretar un mismo mensaje de diferentes maneras, dependiendo de si estamos contentos o preocupados. Las emociones extremas pueden perjudicar la comunicación.
- El lenguaje; las palabras pueden tener significados diferentes según la edad de la persona, la educación, la cultura.
- El ambiente: son aspectos que nos rodean, puede ser la incomodidad física, distracciones visuales, interrupciones y ruidos.
- Verbales: son formas de hablar que se interponen en la comunicación. Por ejemplo, hablar muy rápido, no explicar bien las cosas, no escuchar.

Escucha activa

La escucha activa es una técnica que se utiliza para asegurarnos lograr una buena comunicación.

Es importante saber escuchar y entender lo que nos dicen desde el punto de vista del que habla. Para entender a la otra persona es necesaria cierta empatía, es decir, saber ponerse en el lugar de la otra persona.

Los elementos que facilitan la escucha activa son:

- No distraernos, porque distraernos es fácil en determinados momentos.
- No interrumpir al que habla.
- No juzgar.
- No ofrecer ayuda o soluciones prematuras.
- No rechazar lo que el otro esté sintiendo, por ejemplo “no te preocupes eso no es nada”
- No contar “tu historia” cuando el otro precisa hablarte.
- No contra-argumentar. Por ejemplo, el otro dice “me encuentro mal” y tu respondes “y yo también”.
- Evitar el “síndrome del experto”, ya tienes las respuestas al problema de la otra persona, antes incluso de que te tenga contado la mitad.

Otros factores muy importantes en la comunicación:

- Mirar a los ojos de la persona que nos habla.

- Indicar que se escucha diciendo “sí” y afirmando con la cabeza.
- Dejar pausas para animar al que habla a seguir hablando.
- Resumir de vez en cuando lo que se escucha para comprobar si se tiene comprendido o no se comprendió.
- Pensar en lo que quiero decir.
- Hablar con respeto, es decir, como me gustaría que me hablaran a mí.
- Hablar despacio y claro.
- Utilizar un volumen apropiado de voz, ni demasiado alto, ni demasiado bajo.
- Utilizar una posición apropiada de mi cuerpo.

Tipología de clientes y su relación con la prestación del servicio.

El cliente es una persona que necesita o quiere conseguir algo, para ello recurre a un profesional o a un servicio. También se le llama usuario o ciudadano. El personal visitante al centro de trabajo es un cliente.

Para atender apropiadamente a los clientes tendrás que facilitar la comunicación, el entorno físico ha de ser acogedor, limpio y

ordenado y tu imagen personal debe ser correcta, tanto en la vestimenta como en la presencia física.

Hay 2 modalidades de atención al cliente:

- El contacto directo. Es la comunicación cara a cara, que se da en un despacho, mostrador o ventanilla de la oficina.

Tiene como ventaja que facilita la comunicación y como inconveniente que se pone de manifiesto los estados de ánimo de los que intervienen.

- El contacto no directo. Se realiza básicamente a través del teléfono o de soportes escritos (cartas, notas informativas, correos electrónicos ..)

No hay un único tipo de cliente, podemos clasificarlos según los diferentes organismos:

En un hospital, será el paciente.

En un ayuntamiento, el ciudadano.

En el Ministerio de Economía, el contribuyente.

En una empresa de transporte, el pasajero o pasajera.

En un colegio o universidad, el alumno o alumna ...

Ellos esperan de nosotros que les escuchemos, que los tratemos con amabilidad, de una manera personalizada, que les

acompañemos u orientemos si es necesario, que resolvamos sus problemas.

Según su comportamiento podemos encontrarnos con diferentes tipos de clientes: dudan de todo, se muestran inseguros, son impacientes, están de mal humor, enfadados, son respetuosos, alegres ...

Ante todos ellos es importante que tengas en cuenta:

- Poner énfasis al hablar, pero no gritar.
- Pronunciar con claridad y no mirar al suelo al hablar.
- No utilizar las palabras que usamos con nuestros amigos: Macho, colega, okey.
- Utilizar “usted”, “ustedes”.
- Mirar con frecuencia a una persona con la que estamos hablando.
- Manifestar una expresión amable y sonreír.
- Tener una postura corporal recta pero relajada.
- Realizar gestos abiertos con las manos. Por ejemplo, un firme apretón de manos al saludar.
- No hacer movimientos automáticos, como jugar con las gafas o con un bolígrafo.

Mantenimiento del entorno físico del espacio de acogida

La percepción del cliente del lugar de trabajo también puede influir en la confianza que pongan en nosotros. No es lo mismo que se encuentre con la recepción desordenada o que esté todo ordenado.

Que esté todo ordenado, limpio y acogedor causará confianza y tranquilidad a la hora de dirigirse a nosotros.

Para ello tienes que mantener tu área de trabajo en perfectas condiciones, es importante que evites la presencia prolongada de materiales y bultos entregados en recepción que alteren la imagen del área y/o entorpezcan la circulación en la misma.

Si mantienes tu lugar de trabajo ordenado y limpio será más seguro.

Elimina los elementos innecesarios que no los precisas para hacer tu labor, pueden perjudicar el control visual de las actividades y te pueden llevar a errores. Organiza los objetos de acuerdo con la clase de material y la frecuencia con que los utilizas. Es decir, ten siempre a mano el material que utilizas frecuentemente.

No llenes tu mesa de papeles o documentos que no utilices.

Una iluminación y ventilación correcta te ayudará a realizar tu trabajo de forma cómoda.

Tema 6

Recepción, distribución y entrega de paquetería y documentación.

Para recibir, distribuir, y entregar la paquetería y documentación, es importante diferenciar entre prensa, paquetes, documentos y porta-firmas.

Para eso tienes que conocer muy bien la distribución de los departamentos y como se designan y las personas que trabajan en cada uno de ellos.



Aprenderás a clasificar documentos y paquetes por despachos y personas a las que tendrás que entregarlos.

Es primordial guardar la confidencialidad y seguridad en los documentos y paquetes.

La localización física de las distintas áreas y personas dentro de la organización, y sus referencias de acceso/comunicación telefónica.

Para esta tarea es necesario identificar los diferentes departamentos de la organización y el personal asignado a las mismas, así como sus cargos y responsabilidades.

Tendrás que conocer la localización física de las distintas áreas de trabajo y personas, el acceso a las mismas tanto personalmente como telefónicamente. (En el tema anterior ya viste parte de esta información).

También tienes que conocer el lugar donde debes dejar la prensa, los paquetes o documentos y porta-firmas.

El canal de comunicación más frecuente en un organismo público es el teléfono interno, por lo que tendrás que saber utilizarlo para recibir y hacer llamadas internas.

Es muy posible que te llamen para recoger y entregar paquetes, documentos o porta-firmas, o se realizarán con llamadas internas. Las llamadas internas son llamadas que se hacen dentro de la organización, por ejemplo de despacho a despacho.

Las llamadas internas son llamadas gratuitas, tienes que marcar directamente la extensión deseada perteneciente al despacho o área de trabajo, por ejemplo 012.

Recuerda el uso del teléfono.

- La voz

La voz deberá ser agradable, natural, clara. Cuando hablamos, lo haremos con claridad, articulando bien las palabras y a una velocidad normal.

- La actitud

Nuestra actitud ha de ser positiva y profesional. Debemos reflejar entusiasmo, confianza en nosotros mismos, deseos de ayudar, formalidad, seriedad y sinceridad.

- El lenguaje

Evitaremos usar términos desconocidos o que pueden generar confusión en los profesionales. Hay que explicar con claridad lo que estamos diciendo.

- El silencio

Muchas veces, puede ser necesario guardar unos segundos de silencio. Esos segundos, se le hacen interminables al cliente que está al otro lado del teléfono.

Si vamos a tardar más de un minuto, tenemos que decirlo, ofreciéndonos a volver a llamar tan pronto como podamos, procurando que no tenga que estar pendiente de nuestra llamada.

Por ejemplo, si nos llaman para preguntar si le dejaron un documento importante y nosotros tenemos que mirar si lo entregaron.

Cuando el cliente nos habla, deberíamos guardar silencio aplicando las técnicas de escucha activa, con el fin de que aprecie que no solo lo estamos oyendo, sino escuchando.

Para no interrumpir al emisor, se debe hacer uso de expresiones de tipo:

Si,

Ya,

Claro,

Desde luego'

Entiendo

Consejos para el manejo funcional del teléfono de una forma interna.

Si efectuamos una llamada:

Antes de realizar una llamada tenemos que pensar en los siguientes puntos:

- ¿A quien va dirigida la llamada? Saber a quien vamos a llamar.
- ¿Que tengo que decir? Determinar las ideas principales que vamos a comunicar.
- ¿Como voy a decirlo? Como tengo que decir las cosas para conseguir lo que quiero.
- ¿Que voy a necesitar para el desarrollo normal de la llamada? Tener a mano la documentación que podamos necesitar.

Durante la llamada hay que seguir una serie de pasos:

- Saludar y presentarnos.
- Crear un clima acogedor. Para esto es importante emplear el nombre y tratamiento de la persona con la que hablamos.
- Explicar para que llamamos.
- Aplicar la técnica de escucha activa.
- Exponer el tema de forma clara y profesional.

- Concretar lo acordado y recordar al cliente que estamos a su servicio.
- Despedirnos correctamente.

Si recibimos una llamada:

Hay que tener en cuenta las siguientes fases:

- Contestar a la llamada lo antes posible, sin hacer esperar. Por lo general una llamada nunca debe superar los tres tonos.
- Saludar, presentarnos (mi nombre y el lugar de trabajo) y ofrecer nuestra ayuda.
- Centrarnos en la llamada y aplicar las técnicas de escucha activa.
- Hablar agradablemente, crear una atmósfera positiva entre nosotros y el cliente.
- No mantener conversaciones paralelas.
- Agradecer su llamada. Recordar le que estamos a su servicio y despedirnos de una forma correcta. Es importante esperar a que la otra persona cuelgue primero, ya que si lo hacemos nosotros, puede pensar que deseamos librarnos de ella lo antes posible.

Circulación interna de la paquetería y documentación

A diario tendrás la tarea de recoger la prensa, documentos, paquetes y porta-firmas y entregarlos internamente en la organización.

La prensa son publicaciones impresas que se diferencian en función de su periodicidad. Puede ser diaria (diario o periódico), semanal (semanario o revista) y mensual (el caso de revistas especializadas).

Los documentos son escritos que ilustran sobre algún hecho o en los que constan datos importantes.

Los paquetes son objetos que están atados o envueltos para ser transportados.

El porta-firmas es una carpeta que se lleva en la mano y se utiliza para guardar documentos importantes para que los firme una persona concreta.

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

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

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

En la gestión de paquetería y documentación que se genera de forma interna en la organización tienes que seguir las siguientes fases:

- Recepción: una vez que llegan los documentos o paquetes recibidos.
- Registro: registra el documento o paquete.
- Clasificación: clasifica lo en función del destinatario.
- Distribución: entrega el documento o paquete a su destinatario.

Documentos internos y externos asociados a la recepción de la paquetería y documentación.

Hay diferentes tipos de documentos: informes, folletos, notas técnicas, cuestionarios, registros. Estos documentos pueden estar en diferentes soportes, es decir pueden ser textuales, gráficos, sonoros, fotográficos, audiovisuales o informáticos.

Los documentos internos, son los que utiliza la organización en su ámbito interno. Pueden ser convocatorias, actas, autorizaciones, avisos, anuncios, boletines, revistas, memorias, programas, solicitudes ...

Estos documentos son importantes ya que la marcha del trabajo depende de ellos. Veamos algunos de ellos:

- Una convocatoria es un documento por el que se cita de forma oficial a un grupo de personas para tratar algún tema en un lugar determinado. Es importante que este documento lo hagas llegar a las personas interesadas con rapidez para que ellas puedan planificar su trabajo.
- Un acta es un documento por el que se da fe de los hechos o de lo sucedido en las reuniones, así como los acuerdos tomados en las mismas. El secretario da fe de este documento mediante su firma, y la de los restantes miembros convocados a la reunión. En algunos casos podrás encontrarte con esta tarea, es importante que firmen las personas que aparecen en el documento.
- Avisos y anuncios. Son informaciones o noticias de carácter general que afectan a la organización y al personal de la misma. Estos avisos o anuncios suelen colocarse en el tablón de anuncios.
- Boletines y revistas: son actividades e informaciones referentes a la cultura de la organización y al ocio.
- Memorias: son documentos que recogen los datos y actividades principales llevadas a cabo por la organización durante un determinado tiempo, suele ser un año.

- Nota interior; es una forma de comunicarse entre si los diferentes departamentos de una organización.

Los documentos externos son anuncios, circulares, tarjetas de visita, invitaciones, saludos ... que utiliza la organización al exterior.

- Anuncios. Se emplean cuando la organización publica determinadas noticias que interesan a sus clientes o a otras organizaciones.
- Circular; se utiliza para anunciar algún acontecimiento o evento a otras organizaciones o personas.
- Invitación: son documentos que surgen como consecuencia de la necesidad de establecer un acercamiento entre el anfitrión de un acto social y los asistentes a ellos. Puede ser por ejemplo, un saludo, este es un documento utilizado por el personal de organización, por los cargos públicos de las entidades, o por organismos e instituciones oficiales para comunicar nombramientos, tomas de posesión, etc.

Registro de paquetería y documentación.

La primera tarea será reconocer los paquetes de la zona donde los depositen los proveedores. Son paquetes que puede transportar una persona y que puedes almacenar en el espacio físico de tu lugar de trabajo.

Después identificarás a qué departamento y persona va dirigido el paquete y tendrás que ponerte en contacto con el destinatario. Para efectuar la entrega a la organización responsable del envío, te pedirá que firmes y selles los albaranes de entrega del paquete.

Criterios de clasificación y organización.

Todos los documentos y paquetes que tengas que recoger y entregar tendrás que clasificarlos según los despachos y las personas destinatarias. Deberás clasificarlos según criterios de urgencia e importancia y según la disposición de los despachos para la entrega.

Distribución de paquetería y documentación.

La distribución la tendrás que hacer prestando mucha atención en no equivocarte de despacho o persona a quien lo entregas.

Se distribuirá en primer lugar los documentos o paquetes urgentes.

Es necesario pensar antes el recorrido que vas a hacer para distribuir los documentos y paquetes, de esta forma te aseguras ser más rápido y no olvidarte de ningún paquete o documento.

La documentación y paquetería se entregará de la forma establecida, normalmente hay un lugar específico para entregarlo en diferentes departamentos.

Normas de seguridad, salud laboral y protección ambiental.

Cuando tengas que manipular cargas, sigue las siguientes indicaciones:

- Si no puedes con la carga, pide ayuda o utiliza una carretilla.
- Para coger peso del suelo:
 - o Los pies separados, el derecho más adelante, o el izquierdo si eres zurdo.
 - o Flexiona las rodillas.
 - o Espalda recta.
 - o Dobla las rodillas para coger la carga.

Para transportar peso:

- Hazlo poco a poco.
- Espalda recta.
- Mantén la carga cerca del cuerpo, es mas fácil moverla.
- Nunca gires el cuerpo cuando lleves peso.
- Colle el peso con la palma de la mano. Así te cansas menos.



Las relaciones en el centro de trabajo.

Para realizar esta tarea es imprescindible mantener un buen ambiente en el trabajo. Para ello tendrás que seguir las normas de protocolo, conocer si las personas con las que tienes que relacionarte, en la distribución de paquetes y documentación, requieren de algún tratamiento oficial.

Recuerda que tu imagen es importante, mantén siempre el uniforme o la ropa bien abrochada y limpia.

Utiliza las normas de cortesía, llamar siempre antes de entrar en un despacho, pedir permiso para entrar, saludar y despedirse adecuadamente, con respeto y educación.

Haz un buen uso de la comunicación verbal y no verbal, esto te garantizará una buena relación en el trabajo con tus superiores y compañeros y compañeras.

La normativa legal de seguridad y confidencialidad en la manipulación de la paquetería y documentación.

En la manipulación de paquetes, documentos, porta-firmas, tienes que garantizar la confidencialidad y seguridad de la información que ahí se recoge. Es por ello que no deberás abrirlos, leerlos o manipularlos.

Los paquetes, documentos y porta-firmas deben ser entregados a la persona a la que van dirigidos. Una equivocación dificultará la confidencialidad y seguridad de los documentos.

La confidencialidad existe para prevenir la divulgación de información a personas o sistemas no autorizados. Por ejemplo la pérdida de confidencialidad puede realizarse al abrir un paquete, leer un documento que no es tuyo.

La seguridad son las medidas preventivas de la organización que permite resguardar y proteger la información, buscando mantener la confidencialidad, la disponibilidad e integridad de la misma.

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

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

La integridad sirve para mantener los documentos y paquetes libres de modificaciones no autorizadas. Por ejemplo, si borras parte de un documento cometes una falta contra la integridad.

Tema 7

Manejo de máquinas, reproductoras y otras análogas

En este tema vas a aprender tareas de reprografía, para ello tendrás que conocer y utilizar las diferentes máquinas y materiales que se usan para esa tarea.

La seguridad en la utilización de las máquinas es esencial, así como su conservación y buen uso para un trabajo bien hecho.



En tu espacio de trabajo acogerás a diferentes empleados públicos, las relaciones con ellos tienen que ser buenas ya que te van a realizar encargos de reprografía, que a veces serán muy necesarios para tu trabajo o urgentes, tu actitud ante el trabajo es importante. Los encargos te los pueden hacer directamente, con notas o a través del teléfono, recuerda las normas de cortesía y el uso del teléfono.

Tendrás la responsabilidad de manejar documentos importantes que deberás cuidarlos para que no se deterioren con la manipulación.

Reprografía de documentos

Desde hace mucho tiempo, los hombres y las mujeres tenemos la necesidad de copiar textos, imágenes o dibujos. Con esto podemos comunicar una misma idea a muchas personas o archivar un documento importante para que no se pierda, pudiendo trabajar con la copia.

La reprografía es la tarea de reproducir una o más copias de un documento. Es un conjunto de técnicas y medios empleados para la reproducción de documentos.

Hay diferentes medios como la fotografía, microfilme, digitalización, etc y cada medio reprográfico realiza la copia en un soporte diferente, papel, CD, DVD, etc, y en diferentes formatos, por ejemplo o papel DIN A4.

Existen muchas formas de reproducir o copiar documentos. El más conocido y utilizado en la Administración es la fotocopia.

Ahora vamos a ver las diferentes máquinas que te facilitarán reproducir o copiar documentos.



Fotocopiadora



Impresora



Escáner



Fax

Fotocopiadora

La fotocopiadora es la máquina de reprografía más empleada en las Administraciones públicas para la obtención de copias de papel.

En este momento está disminuyendo su utilización con la implantación de las nuevas tecnologías en la Administración pública y la difusión del documento electrónico.

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

La fotocopiadora es una de las máquinas más utilizadas en la actualidad por su rapidez y facilidad de uso.

La copia que realizamos con la fotocopidora recibe el nombre de fotocopia.

Actualmente también pueden incorporar las funciones de ampliar o reducir el documento, copiar por las 2 caras y clasificar, encuadernar o grapar las copias.

Las fotocopadoras más modernas tienen además otras funciones, como por ejemplo, la de la impresora, o el fax o el escáner, y usan muchos tipos de papel, y copias en color.

Existe una gran cantidad de marcas y modelos, por lo que aquí veremos elementos básicos y nociones generales comunes a la gran mayoría.

Hay diferentes clases de fotocopadoras:

- Según el tamaño y capacidad:

- Fotocopias profesionales o de alta producción.
- Fotocopadoras de oficina.

- Según el tóner utilizado:

- Tóner en polvo.
- Tóner líquido.

Fotocopiadoras profesionales o de alta producción

Estas fotocopiadoras suelen ser las de gama más alta, es decir, las que más funciones suelen tener, las que más cosas hacen, como por ejemplo:

- Grapar.
- Fotocopiar a 2 caras, es decir, cuando queremos fotocopiar un documento que está escrito por delante y por detrás, la fotocopiadora nos hará la copia en un folio por delante y por detrás.
- Alta capacidad de producción, es decir, realizar muchas copias en muy poco tiempo, por ejemplo, hay fotocopiadoras que hacen 120 copias por minuto.

Fotocopiadoras de oficina

Son las fotocopiadoras más utilizadas, además de copiar documentos, sus características más comunes son:

- Con estas fotocopiadoras podemos ampliar la copia de un documento, es decir, hacer el tamaño más grande.

Imagen que fotocopiamos ↓



Fotocopia ampliada de la imagen



- Con las fotocopadoras de oficina podemos reducir el tamaño, es decir, hacer el tamaño más pequeño.

Imaxe que fotocopiamos



Fotocopia reducida de la imagen



- Las fotocopadoras de oficina pueden sacar las copias, generalmente, en tres tamaños de papel.

Fotocopiadoras que utilizan tóner

El tóner en la fotocopadora es como la tinta en el bolígrafo.

Un bolígrafo que no tiene tinta no escribe, una fotocopadora sin tóner no fotocopia.

Las fotocopiadoras que utilizan el tóner en polvo poseen un depósito. En este depósito se coloca un cartucho con tóner.

El cartucho de tóner debe ser cambiado cuando la fotocopiadora lo solicita.



Las fotocopiadoras que utilizan tóner líquido lo almacenan en unas cubetas.

Como funciona una fotocopiadora

Saber utilizar una fotocopiadora no es una tarea difícil, veamos ahora los pasos principales:

Encendido: es la puesta en marcha de la fotocopiadora.

Lo primero que tenemos que hacer para poder realizar una fotocopia es encenderla.

Las fotocopiadoras tienen un interruptor con 2 posiciones:



Posición On: si el interruptor se encuentra en esta posición la fotocopidora está encendida.

Posición Off: si el interruptor se encuentra en esta posición la fotocopidora está apagada.

El botón para encender y apagar las máquinas, suele tener esta imagen.



Es como si se uniera un 0 y un 1.

El cero significa que no hay nada, que está apagado.

El uno significa que hay algo, que está encendido.

Como los 2 están en el mismo botón, cuando lo presionas una vez se enciende la máquina y si lo presionas de nuevo se apaga.

Calentamiento. Cuando encendemos una fotocopidora, es decir, cuando ponemos el interruptor en la posición ON, la fotocopidora inicia un proceso llamado calentamiento.

Durante el tiempo que dura el calentamiento, la fotocopidora se prepara para realizar su tarea y en ese tiempo aún no se pueden hacer fotocopias.

Mientras esperamos a que la fotocopidora termine con el tiempo de calentamiento podemos ir colocando el original que queremos fotocopiar.

Colocación del original: para colocar el original necesitamos abrir la tapa de la fotocopidora, entonces vemos un cristal, encima de ese cristal pondremos el original, con el que queremos copiar boca abajo, mirando el cristal.



Una vez tenemos colocado el original, cerramos la tapa, así la luz que sale de la fotocopidora al realizar la fotocopia no nos molesta.

Una vez la fotocopidora acabe con el proceso de calentamiento el indicador de esperar, que suele ser una lucecita, se apagará y el indicador de copiado, que suele ser otra lucecita, se encenderá.

Comprobamos que hay papel en la bandeja y en ese momento podemos empezar a fotocopiar.

Fotocopiado o reproducción de documentos: Una vez que tenemos encendido la fotocopidora y tenemos esperado a que el proceso de calentamiento termine, ya podemos comenzar con la realización de fotocopias.

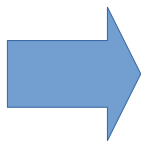
Recordemos que tenemos aprovechado el tiempo de calentamiento de la fotocopidora para colocar el documento original que queremos fotocopiar.

Abrimos la tapa de la fotocopidora y colocamos el original sobre el cristal que tenemos visto, también colocamos el original con lo escrito mirando para el cristal.

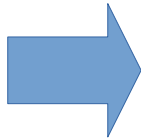
Antes de comenzar a fotocopiar tenemos que indicarle a la fotocopidora el número de copias que queremos realizar.

En la parte frontal de la fotocopidora veremos una pantalla en la que aparece un número y un teclado parecido al de un teléfono, del 0 al 9.

Teclado



Número



Las teclas nos sirven para decirle a la fotocopidora el número de copias que queremos hacer del documento original y en la pantalla podremos comprobar que tenemos indicado correctamente el número de copias.

Por ejemplo, si queremos hacer 6 copias, en las teclas pulsaremos el número 6.

En la pantalla aparecerá escrito número 6



Tenemos que saber que también podemos hacer que la fotocopiadora fotocopie un documento más claro o más oscuro.

En la parte frontal de la fotocopiadora veremos tres teclas con los siguientes símbolos:



Si la fotocopia sale muy clara podemos repetirla dándole al botón más oscuro.

Si la fotocopia sale muy oscura podemos repetirla dándole al botón más claro.

También en este momento cuando tenemos que indicar si queremos que la copia salga más grande, es decir aumentar su tamaño o que la fotocopia salga más pequeña, es decir, reducir su tamaño.

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

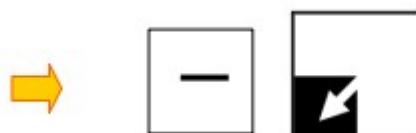
Cuando en el panel frontal aparezca el número 100% el tamaño de la fotocopia será exactamente igual al tamaño del documento original que queremos fotocopiar.

Para aumentar o disminuir el tamaño encontramos las siguientes teclas en el panel frontal:

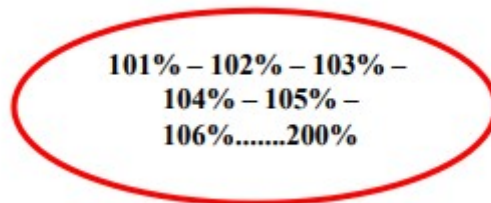
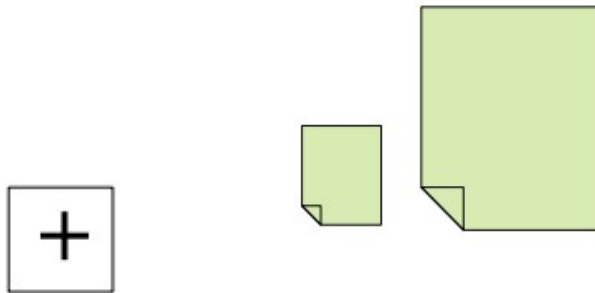
Aumentar el tamaño del texto o de la imagen



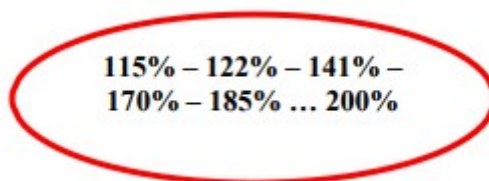
Reducir el tamaño del texto o de la imagen



Si queremos aumentar el tamaño pulsaremos una de las siguientes teclas:

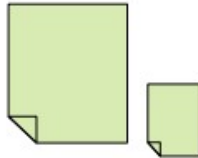
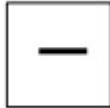


Esta tecla sirve para aumentar de forma lenta el tamaño de la fotocopia ya que el número 100% irá aumentando de uno en uno cada vez que apretemos esta tecla.



Esta tecla sirve para aumentar de forma rápida ya que el número 100% irá aumentando de la siguiente manera.

Si queremos reducir el tamaño pulsaremos una de las siguientes teclas:



Esta tecla sirve para reducir de forma lenta el tamaño de la fotocopia ya que el número 100% irá reduciéndose de uno en uno cada vez que apretemos esta tecla.



Esta tecla sirve para reducir de forma rápida, ya que el número 100% irá reduciéndose de la siguiente manera:



Cuanto menor sea el número, más pequeño será el tamaño de la copia o fotocopia.

Las copias que salgan de la fotocopidora serán expulsadas y guardadas en una bandeja de la fotocopidora.

Una vez que acabemos recogeremos de la bandeja todas las fotocopias que hicimos.

Fotocopias de nuevos documentos originales. Una vez que hicimos las fotocopias de un original, de un solo folio ¿Cuando podremos poner otros folios para fotocopiarlo?

Primero: tendremos que retirar el original que ya fotocopiamos de la fotocopidora, es decir, abriremos la tapa de la fotocopidora y quitaremos del cristal el documento que ya fotocopiamos.

El documento siempre será retirado del cristal cuando la luz se tenga apagado, recuerda que siempre que haces una fotocopia verás una luz.

Segundo: cuando ya hemos retirado el documento fotocopiado podremos poner el siguiente documento que deseemos fotocopiar y proceder de la misma forma que se describió antes.

IMPRESORA

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



Funcionan con una conexión a un ordenador por medio del cable o bien estar en red con varios ordenadores.

Utiliza cartuchos de tinta o tecnología láser, el costo por página es más alto con la tinta.

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

ESCÁNER

El escáner es una máquina que permite digitalizar imágenes o documentos en papel para archivarlos en el ordenador.



En la Administración pública es cada vez mayor la utilización de esta máquina, ya que permite la copia de documentos sin necesidad de imprimirlos y tenerlos guardados en el ordenador para archivarlos, distribuirlos o trabajar con ellos.

Las copias de documentos realizados por el escáner también se pueden imprimir desde el ordenador, siempre que esté conectado a una impresora. En algunas máquinas fotocopiadoras multifunción tienen incorporadas la de escáner y de impresora.

FAX

El fax es un aparato que permite transmitir a distancia copias de documentos por medio de la línea telefónica.



El fax es de gran utilidad para agilizar algunos trámites de la Administración. Es frecuente el envío de copias de documentos por fax entre oficinas.

El fax es un medio de comunicación por escrito rápido. Envía y recibe, además de documentación escrita, incluso a mano, todo tipo de dibujos, planos o semejantes.

Los 2 puntos siguientes, mantenimiento de los equipos y anomalías, dependen de la máquina que utilices, vamos a ver la fotocopidora, que es la máquina que utilizarás en tu trabajo.

MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS

Para el correcto mantenimiento de una fotocopidora habrá que tener en cuenta las siguientes precauciones:

- Desconectar el interruptor principal antes de su limpieza.
- Limpiar el vidrio de contacto con un paño humedecido en alcohol o detergente suave. No usar disolventes.
- Sacar el enchufe de la corriente eléctrica cuando no se vaya a utilizar durante un amplio período de tiempo.
- Cambiar el cartucho de tóner cuando la fotocopidora lo solicita.
- Reponer el papel de la fotocopidora diariamente, o cuando la fotocopidora lo solicite, en la bandeja o bandejas de carga de papel.

IDENTIFICACIÓN DE ANOMALÍAS MÁS FRECUENTES EN LOS EQUIPOS DE REPROGRAFÍA

Las principales anomalías que te puedes encontrar son las siguientes:

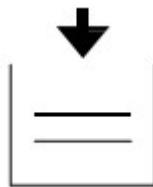
Destellos en el indicador de papel.

Cuando veamos el símbolo del alimentador de papel iluminado pueden pasar dos cosas:

- Que la fotocopidora no tenga papel.
- Que la fotocopidora tenga papel pero el lugar en el que se guarda está mal colocado.

Para solucionarlo, comprobamos que la fotocopidora tiene papel, si no lo tiene, le ponemos papel para que pueda hacer fotocopias.

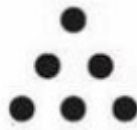
Si tiene papel observamos si el lugar en el que se guarda el papel está colocado correctamente y si no está bien puesto en su lugar lo colocamos.



Por ejemplo, en muchas fotocopadoras esta imagen que se enciende para indicarnos que falta papel o el alimentador de papel está mal colocado.

Se enciende el indicador de reposición de tóner.

Recordemos que el tóner es a la fotocopidora como la tinta al bolígrafo.



Cuando el indicador de reposición de tóner se enciende es necesario añadir tóner porque lo que hay en la fotocopidora es insuficiente para fotocopiar.

Para cambiar el tóner seguimos los siguientes pasos:

1. Abrimos la cubierta delantera de la fotocopidora.
2. Quitamos el cartucho viejo de la fotocopidora.
3. Agitamos el nuevo cartucho para conseguir ablandar el tóner.
4. Quitamos la tapa del cartucho nuevo.
5. Colocamos el nuevo cartucho en el lugar que le corresponde, en el mismo sitio donde estaba el cartucho viejo y empujamos un poco para que quede seguro.
6. Cerramos la cubierta delantera de la fotocopidora.

Se enciende el símbolo de atasco de papel.



Si en la fotocopidora se atasca el papel, la fotocopidora se para y el signo de atasco de papel se enciende.

Con mucho cuidado sacamos el papel que estaba atascado podemos continuar utilizando la fotocopidora.

Cuando tenemos un atasco en la parte inferior de la fotocopidora, normalmente se enciende también el indicador de atasco.



El papel que se atasca en el interior de una fotocopidora puede sacarse de varias formas, siempre dependerá del modelo de fotocopia.

Lo primero que tenemos que hacer es localizar la parte de la fotocopidora en la que se encuentra el papel atascado.

Normalmente el lugar en el que se encuentra el papel atascado nos lo dice la propia fotocopidora.



Con mucho cuidado intentaremos llegar al lugar y retirar el papel, asegurándonos de que no queda ningún trozo en su interior.

Cuando retiremos el papel atascado del lugar en el que esté podremos continuar fotocopando.

La fotocopidora no realiza fotocopias, no imprime fotocopias.

Esto puede pasar por cualquiera de las causas anteriores, si ya lo tenemos comprobado y sigue sin funcionar observaremos que la cubierta frontal no esté abierta, en caso de estar abierta, la cerramos.



La cubierta frontal de la fotocopiadora es una especie de tapa que protege su interior. Si esta cubierta está abierta la fotocopiadora no funciona.

Cuando el sistema de detección de apertura de la máquina fotocopiadora encuentra que alguna cubierta no está cerrada, bloquea la máquina.

Si tenemos comprobado todo lo anterior y la fotocopiadora sigue sin funcionar debemos llamar a nuestro superior o al servicio técnico para que venga a arreglar la fotocopiadora.

Las copias salen excesivamente claras.

Lo más importante será que falte tóner, para lo cual se procederá a cambiar el cartucho.

Es importante saber que cada fabricante de fotocopadoras introduce en sus fotocopadoras características diferentes por lo que es muy recomendable leer el libro de instrucciones antes de utilizarla.

Otras máquinas complementarias a la reprografía.

Hay otra tarea complementaria a la presentación del documento fotocopiado, como es la encuadernación.

La encuadernación es la unión de un documento compuesto por varias páginas, por ejemplo una memoria, mediante el grapado, encanutado u otra técnica.



Encuadernadoras

La encuadernadora es una máquina capaz de juntar o de unir, por medio de pegado o de otro procedimiento, las hojas para formar un bloque unitario.

Las encuadernadoras son aparatos que se utilizan para ordenar y presentar correctamente los documentos.



Normalmente, cuando encuadernamos un documento, un libro, un folleto, etc lo hacemos poniéndole unas tapas o portadas al documento.

Las máquinas de encuadernación varían según la técnica que utilicen. Existen muchas clases de encuadernadoras:

- Termoencuadernadoras: Es un aparato que utiliza una sustancia adhesiva para encuadernar las hojas. Esta sustancia adhesiva es calentada por la máquina y cuando se enfría deja unidas todas las hojas.



- Encuadernadoras que perforan el papel: Estas encuadernadoras son muy utilizadas en las oficinas. Las hay de dos tipos:



Encuadernadoras de canutillo

Encuadernadoras de espiral o gusanillo



Cuando utilizamos estas encuadernadoras, perforamos el papel y las tapas por uno de sus márgenes para después unirlos con una pieza de metal o de plástico con forma de espiral.

Grapadoras

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

Existen grapadoras manuales y eléctricas. La grapadora manual tiene un sencillo mecanismo, un cargador de grapas y una cabeza que por presión cierra sobre una base, aplicando al tiempo la grapa al papel.

La grapadora eléctrica realiza la misma función pero de forma automática, con ella unimos un conjunto de hojas incorporándoles una o mas grapas automáticamente.



Una grapa es una pieza metálica en la que sus extremos se clavan en el papel y se doblan para unir las fojas del documento.

Destructoras

En todas las oficinas existen muchos papeles, por ejemplo: documentos, cartas, folletos, faxes ...



Todos los papeles que se generan en una oficina no se pueden guardar eternamente, muchas veces debemos deshacernos de algunos de ellos.

También existen documentos confidenciales que deben ser destruidos una vez ya fueron utilizados.

Para destruir papeles o documentos utilizamos unos aparatos que se llaman destructoras.

Las destructoras son aparatos eléctricos fáciles de utilizar que trituran el papel en finas tiras o en cuadraditos, de forma que quede absolutamente inservible e ilegible. Los trozos van cayendo en un recipiente o bolsa colocada en la parte inferior del aparato.

Pasos que debo seguir para utilizar una destructora.

1. Introducir el papel que queremos destruir por la ranura de la destructora.



2. El papel se trituran en forma de finas tiras o de cuadraditos.



3. El papel triturado caerá en el recipiente o bolsa de la destructora.



4. Una vez está casi lleno el recipiente o bolsa de la destructora tendremos que vaciar su contenido.



El encargo

Un encargo es cuando te piden que realices una tarea, en este caso sería fotocopiar y preparar unos documentos.

Recogida y transmisión de mensajes.

El encargo lo pueden decir directamente, dejándote una nota en tu área de trabajo o llamándote por teléfono.

Recuerda las normas de cortesía y tu actitud ante la petición del trabajo.

Vamos a recordar el uso del teléfono adaptándolo a esta tarea.

Para llevar a cabo un encargo por teléfono tenemos que seguir los siguientes pasos:

- Descolgar el teléfono, identificarnos y saludar.

- Escuchar atentamente lo que se nos pide o tomar nota. Ten siempre a mano papel y bolígrafo. Anota la persona, la fecha y el encargo.
- Preguntar si tienes alguna duda. No olvides preguntar cuantas copias, en que tamaño de papel, en color o en blanco y negro y cuanto tiempo tienes para realizarlo.
- Repetir el encargo a la persona que lo pide para asegurarte que lo anotaste bien.
- Despedirse con amabilidad.

Características de los originales.

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

El papel en el que están impresos puede tener diferente tamaño, estar impreso en color o en blanco y negro y estar impresos por una cara o por ambas.

Los tamaños de papel más utilizados son los siguientes:

DIN A – 3: El tamaño de este papel es el tamaño de dos DIN A – 4 colocados juntos.

DIN A – 4: El tamaño de este papel es el tamaño estándar.

DIN A – 5: El tamaño de este papel es la mitad de un DIN A – 4.

Fases en la realización de la tarea.

Para la realización de esta tarea tienes que seguir las siguientes fases:

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

Normas de seguridad, salud laboral y protección ambiental

En la utilización de las diferentes máquinas de reprografía tienes que tener cuidado con las siguientes normas:

- Leer los manuales de utilización de las mismas.
- Desconectar la máquina y dejarla enfriar antes de manipularla.
- Usar guantes para cambiar el tóner.
- Ventilar la habitación diariamente.
- En el caso de avería, avisar al técnico.
- No manipular los restos del tóner y otros productos.
- Mantén iluminada la habitación cuando se hacen fotocopias y cierra la tapa de la máquina totalmente, el impacto de la luz sobre los ojos pueden dañarte.
- Realiza una correcta manipulación con la grapadora, puedes punzarte con una grapa. A veces hay que retirar alguna grapa del documento y esta acción hay que hacerla con cuidado.

En la manipulación de máquinas destructoras, normalmente no lleva riesgos, ya que su diseño es muy seguro. Al abrirlas para vaciar el

papel triturado hay que tener precaución, aunque normalmente las cuchillas no son fácilmente accesibles para los dedos.

En cuanto al papel es importante abrir los paquetes cuando se vayan a utilizar, ya que su conservación en su envoltorio es mejor.

Deberá tenerse especial cuidado en la eliminación de los residuos generados por las máquinas de oficina. Es importante seguir los canales de reciclaje para la protección del medio ambiente y el aprovechamiento de los residuos. Hoy en día hay empresas que realizan la recogida de estos residuos.

Tema 8

Franqueo, depósito, entrega, recogida y distribución de correspondencia

Para desempeñar la tarea de tramitar correspondencia, tendrás que utilizar los medios y seguir los criterios establecidos por la Administración.



Es importante hacerlo de forma rápida y eficiente y entregarlo a la persona que corresponda. Tienes una gran responsabilidad.

Para ello deberás conocer las diferentes áreas de trabajo, departamentos y las personas que trabajan allí. Deberás ayudar a gestionar la correspondencia siguiendo las diferentes fases. Tendrás que cumplimentar los documentos tanto internos como externos al recibir el correo.

Es importante clasificar el correo según su importancia, habrá correos urgentes que deberás entregar inmediatamente.

También tendrás que conocer como preparar un envío de correspondencia, tanto normal como urgente, los diferentes materiales que se necesitan, etc.

Es muy importante responsabilizarse de la correspondencia, no extraviarla y mantenerla limpia y ordenada.

Tu actitud ante esta tarea es importante, te relacionarás con empleados de la Administración, deberás seguir las normas de protocolo y de cortesía apropiadas para cada persona o cargo.

La correspondencia

Vamos a diferenciar la correspondencia del correo.

Podríamos definir la correspondencia como el conjunto de cartas que se envían o se reciben.

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

Los organismos públicos mueven gran cantidad de correspondencia, tanto de envíos como de recepción.

En ellos hay un departamento o sección que se ocupa de todas las tareas relacionadas con la correspondencia: el franqueo, depósito, registro, entrega, recogida y distribución.

Una pieza fundamental dentro de la gestión de la correspondencia es la persona encargada de repartirla de hacerla llegar a la persona adecuada.

La correspondencia de entrada y salida

En tu trabajo te vas a encontrar con 2 tipos de correspondencia, la de entrada y la de salida.

La correspondencia de entrada y la que se recibe en la organización y para tramitarla se realizan las tareas de recepción, registro, clasificación y distribución.

La correspondencia de salida, es la que se envía al exterior de la organización. Para su trámite también se realizan una serie de tareas de comprobación, registro, plegado y ensobrado, franqueo y envío.

Técnicas básicas de recepción y envío

En este apartado vas a conocer los conceptos básicos referentes a la recepción, registro, clasificación y distribución de la correspondencia que entra y la comprobación, registro, plegado y ensobrado, franqueo y envío de la correspondencia de salida.

Estos conceptos se van a utilizar diariamente en el trabajo y tienes que estar familiarizado con ellos.

Correspondencia de entrada o recibida

Podemos señalar las siguientes fases:

.- **Recepción:** la correspondencia se recibe por correo o mensajería, pueden ser cartas, facturas, periódicos, revistas, catálogos, paquetes ... Acostumbra haber bandejas o estantes para colocar la correspondencia que entra según el tipo.



En algunos casos junto con la correspondencia vendrá un albarán o un aviso de recibo, que son documentos que sirven para dejar constancia de que se entregó el envío al destinatario. Este albarán o acuse de recibo deberá ser asignado a la entrega.

También se puede recoger la correspondencia en una oficina de correos, cuando tienes un apartado de correos.



Un apartado de correos es una caja o sección de una oficina de correos con un número donde se depositan las cartas y paquetes enviados a un destinatario, en espera de que sean recogidos por el.

.- **Registro.** La correspondencia se registrará en un documento de entradas según el procedimiento del lugar de trabajo. Generalmente serán registradas las entradas de escritos y comunicación dirigidas a un órgano administrativo. No todos los escritos tienen que registrarse, por ejemplo la documentación complementaria que acompaña a un escrito o comunicación que es objeto de registro, los documentos publicitarios, comerciales o informativos, ni la correspondencia personal que solo puede ser abierta por la persona a la que va dirigida.

El registro consiste en estampar un sello en cada documento, escribir un número ordenado según las entradas y poner la fecha.

Hay que verificar que la correspondencia tenga los datos completos de la área o persona a que va dirigida.

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

.- **Clasificación.** La correspondencia se agrupará según sea urgente, ordinario, certificado.



Hay correo que va a nombre de una persona o un servicio concreto del organismo. Este correo se clasifica en las marcadoras correspondientes para ser repartido. En el caso de que sea “urgente”, la entrega será inmediata a la persona o departamento que corresponda.

Hay correo que va dirigido a un organismo, sin especificar la persona o departamento, acostumbra a ser publicidad, catálogos, facturas, etc.

Si la correspondencia no se encuentra identificada correctamente, es decir los datos del destinatario son insuficientes o erróneos, se aparta para aclarar su posible identificación.

Hay casos en que hubo un error y llega a un organismo un correo donde no existe el destinatario, en este caso se clasifica en la marcadora para remitirlo de nuevo a la oficina de correos correspondiente.

.- **Distribución.** La distribución de la correspondencia dependerá de la Administración pública si es muy grande o pequeña, de la distancia entre los diferentes departamentos, etc. Es muy importante pensar en el recorrido antes de distribuir la correspondencia, en el caso de correspondencia urgente se realizará la entrega en primer lugar. La entrega en algunos organismos no se hace en mano, sino que hay bandejas especiales para dejar la correspondencia que llega diariamente.

Correspondencia de salida o envío

En los distintos departamentos de una Administración Pública manejan diferente correspondencia que envían diariamente.

Para realizar los envíos de la misma se realizan las siguientes fases:

.- **Recogida** de la correspondencia.

Al igual que la distribución de la correspondencia, la recogida dependerá de la Administración Pública, es importante hacer un recorrido diariamente en la búsqueda de la correspondencia a enviar. En algunos organismos se deposita en una bandeja para que sea recogida.

.- **Clasificación** de la correspondencia.

Se clasifica la correspondencia en función de si es urgente, certificada, ordinaria y de la cual hay que registrar.

.- **Plegado** y ensobrado.



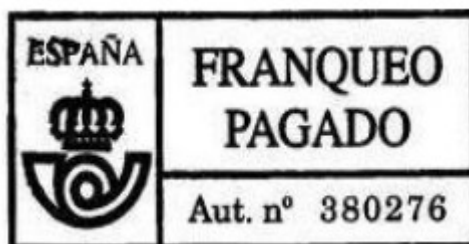
Se pliega y se introduce en sobres, teniendo cuidado de no dejar fuera ningún documento anexo. Los datos del destinatario se pueden imprimir en el sobre, escribirlo a mano, con etiquetas adhesivas o disponer de sobres con ventanilla.

.- **Franqueo.**

El franqueo se puede realizar a través del sello postal.



Algunos organismos contratan con el servicio de correos o franqueo, se le llama franqueo pagado.



Se identifica mediante esta impresión que se coloca en la esquina superior derecha del sobre en el lugar del sello postal.

.- Envío.

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



Seguridad y confidencialidad en la manipulación de la correspondencia

Todos los organismos deben cumplir la normativa en materia de seguridad y confidencialidad en la manipulación de la correspondencia y paquetería.

La ley orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal nos dice que tenemos el deber de mantener en secreto la información recibida y destruir los documentos confidenciales cuando ya no sean necesarios.

El manipular correspondencia te hace responsable de su seguridad, cuidado y confidencialidad. Es importante que nunca abras la correspondencia y que tengas cuidado de no perderla y de entregarla a otra persona que no sea la destinataria.

El servicio de correos

El servicio de correos también se llama servicio postal, y un organismo que distribuye documentos escritos y otros paquetes de tamaño pequeño por todo el mundo.

En la Administración se utilizan los servicios postales para enviar, principalmente documentos.

Para enviar cualquier documento se necesita saber:

- El remitente: es la persona que manda el envío.

- El destinatario: es la persona que recibe el envío.
- El operador postal: es la empresa que se encarga de trasladar un envío desde el lugar de origen hasta su lugar de destino.

Es importante conocer los siguientes conceptos para que comprendas el trabajo que vas a realizar.

Los envíos postais

Hay diferentes tipos de envíos postales, vamos a ver: las cartas (ordinarias, certificadas y urgentes), los paquetes postales, los envíos de publicidad directa, los libros, los catálogos, y las publicaciones periódicas.

.- La carta ordinaria.

Es la más utilizada. La carta es un envío cerrado cuyo contenido no se indica y no puede conocerse. Es un mensaje que una persona envía a otra.

.- La carta certificada.

Se utiliza para envíos importantes que requieren seguridad y garantía de que se entrega, para ello el destinatario o una persona autorizada tiene que firmar la entrega.

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



La carta certificada puede ir con acuse de recibo. El acuse de recibo es un aviso de que llegó. Se utiliza cuando queremos asegurarnos de que el correo llega a manos del interesado, quien lo firmará en el momento en que le sea entregado. El funcionario devolverá el acuse de recibo firmado y devuelto al departamento correspondiente.

.- La carta urgente.

Es igual que la carta, pero con carácter urgente. Se realiza cuando el envío es muy urgente y se entrega en la caja de correos del destinatario. Puede ir también certificada.



.- El paquete postal.

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

.- Los libros, catálogos y publicaciones periódicas.

Los libros también se pueden enviar por correo.

Los catálogos se envían envueltos en plástico transparente o en sobre abierto para saber que es un catálogo. Cuando recogemos un catálogo en el sobre o etiqueta aparece la palabra catálogo.



Las publicaciones periódicas son revistas, boletines o periódicos que se publican cada determinado tiempo, por ejemplo cada mes,

semana o cada día. Tienen siempre el mismo nombre, por ejemplo “La voz de Galicia”.

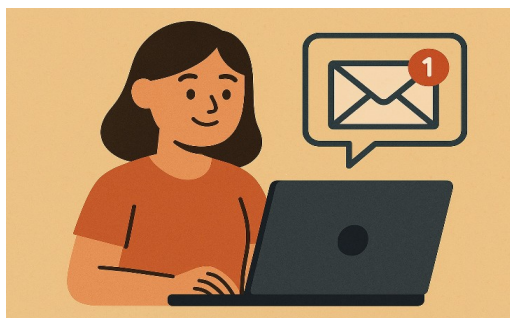


Los envíos postales especiales

El servicio de correos tiene algunos servicios que llamamos envíos especiales. Estos son los siguientes.

.- Correo digital.

Si queremos, podemos enviar a Correos los documentos que queremos mandar a otra persona por internet. Correos se encarga de imprimir los documentos, de meterlos en un sobre y de franquearlos.



Esto es lo que llamamos el servicio de correo digital.

.- Telegrama.

Es un servicio de mensajería urgente. El remitente dice a Correos el mensaje por teléfono, por internet o en persona. Correos lo envía el mismo día.

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

.- Burofax.

También es un servicio de mensajería urgente.

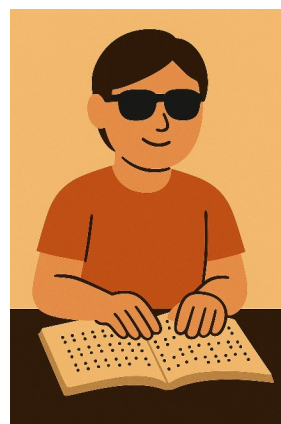
Sirve para tener una prueba del envío con validez legal. Con validez legal significa que puede usarse como prueba en juicios o en otro tipo de negociaciones.

.- Cecograma.

Es un envío especial, está escrito en Braille. El Braille es una manera de escribir con puntos en relieve.

Lo usan las personas ciegas para leer.

Este servicio solo lo pueden usar las personas invidentes. No tiene tarifas ni franqueo.



Servicios de mensajería

Son como el servicio de correos pero empresas privadas, también se dedican a recoger y repartir por todo el mundo mensajería y paquetería.

Tienen diferentes opciones como envío en oficina, en mano, urgente ...

Funcionan recogiendo el envío en el lugar que se le indica. Para ello se cubre un albarán de recogida, del cual el cliente se queda una copia.

Entregan el envío en la dirección acordada junto con el albarán de entrega. El precio depende del tipo de envío, local, nacional o internacional, el peso, el tamaño, la urgencia ...

Para tramitar el envío cubren un documento que se llama albarán.

El albarán de recogida sirve para dejar constancia de que tiene recogido el envío en la dirección del cliente.

El albarán de entrega sirve para dejar constancia de que se entregó el envío al destinatario.

Tema 9

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

La realización de recados oficiales fuera y dentro del centro de trabajo supone conocer y manejar adecuadamente el entorno de trabajo por el que tendrás que desplazarte y también fuera de él.



Tendrás que interpretar diferentes instrucciones de forma precisa, solicitando las aclaraciones necesarias hasta su correcta comprensión. Deberás anotar los diferentes recados a realizar y comunicar si sucedió alguna incidencia en su realización.

Es importante que repases del tema 5 todo lo referente a la comunicación y al uso del teléfono, los recados puedes realizarlos de forma personal o a través del teléfono.

Las relaciones que establezcas con tus superiores y con otras personas tienen que ser buenas, deberás recibir y transmitir información con claridad y precisión.

Es importante conocer las normas de circulación vial para peones, al tener que realizar recados fuera de tu centro de trabajo.

Todos los temas vistos hasta ahora están en relación con este tema, ya que la realización de recados dentro y fuera del centro de trabajo, están relacionados con la atención a los ciudadanos, los documentos y su impresión, la correspondencia, la paquetería, etc.

Son muy importantes las normas de protocolo y cortesía que ya tenemos visto en otros temas.

El recado

Un recado es un encargo de una tarea que debe hacer una persona o un mensaje que se envía o se recibe de palabra o por escrito, en este caso tú eres el canal de comunicación.

Puedes recibir un encargo de cualquier superior jerárquico, siempre y cuando esté relacionado con tus funciones y con el trabajo que realizas dentro del organismo.

Los superiores jerárquicos son las personas que dentro de la escala administrativa, pertenecen a grupos superiores y desempeñan trabajos administrativos que necesitan tu colaboración para su ejecución.

Normalmente dependerás de un jefe que será encargado de distribuir las tareas que tengas que realizar.

Por lo tanto podrás recibir órdenes directas de tu jefe o recibir mensajes verbales de cualquier persona trabajadora del centro. Esas órdenes y mensajes tienen que estar relacionados con tu puesto de trabajo y con las tareas que realizas.

Recordando las tareas que puedes realizar en tu puesto de trabajo son las siguientes:

- Control de acceso, identificación, información, atención y recepción de personal visitante.
- Recepción, distribución y entrega de paquetería y documentación.
- Manejo de máquinas reproductoras y otras análogas.
- Entrega, recogida y distribución de correspondencia.
- Realización de recados oficiales dentro y fuera del centro.
- Información de anomalías o incidencias en el centro de trabajo.

Los recados pueden clasificarse según la urgencia o importancia y si son dentro o fuera del centro de trabajo.

Registro de recados e incidencias

Cuando te pidan realizar un recado lo realizarás tan pronto como puedas.

Es importante que si lo crees necesario anotes el recado, apuntando la persona que te lo pida, la fecha, la tarea a realizar y cuando quieren que la realices. También es importante preguntar si no comprendes bien la tarea.

A la hora de hacer el recado planea como lo vas a realizar antes de su ejecución. Si hay algún imprevisto o incidencia deberás comunicarla a la persona que te ordenó el recado.

Hay diferentes tipos de recados, unos serán dentro de tu centro de trabajo y serán recados relacionados con tus funciones y tareas habituales como comunicar mensajes, distribuir, documentos y paquetes, entregar correspondencia, imprimir documentos, etc.

Otros recados pueden ser las tareas no habituales como trasladar algún material o colocar en el tablón de anuncios alguna comunicación ...etc.

Otros recados los realizarás fuera del centro de trabajo, como entregar algún documento en otra sede.

Por último tienes que tener en cuenta el orden en el que tienes que efectuar los recados o transmitir los mensajes, ello va a depender de la urgencia o importancia de la tarea encomendada.

Deberás organizarte en función de si los recados son dentro o fuera del centro de trabajo y de su urgencia e importancia.

Un recado urgente es el que necesita ser realizado con mucha rapidez y tiene preferencia sobre otros recados.

Un recado importante es que tiene gran valor, por lo que tu responsabilidad en la tarea es mayor.

Interpretación precisa de instrucciones recibidas

A la hora de recibir los recados tendrás que entender bien lo que te piden para hacer adecuadamente la tarea encomendada.

El recado puede realizarse a través del teléfono. Vamos a recordar su uso, centrándonos en recoger un recado.

El trato a la persona que nos pide hacer el recado debe ser lo más correcto posible en todo momento. Una mala contestación puede dificultar el trabajo de los demás.

Tienes que seguir las pautas básicas de comportamiento al teléfono.

- Contesta la llamada rápidamente, no hagas esperar a la persona que llama.
- Saluda, identifica te y pregunta en que puedes ayudar.
- Utiliza siempre las palabras “por favor” y “gracias”.
- Trata de usted a toda persona que llame.
- Ten siempre a mano lápiz y papel para anotar el recado o mensaje: anota el nombre de la persona que llamó, y la tarea a realizar.
- Repite el recado para asegurarte que lo anotaste correctamente.
- Si el recado no lo puedes hacer, o crees que no es una tarea para ti, comunicáselo a la persona y a tu superior.

Si el recado te lo piden profesionalmente, apunta la tarea a realizar y la persona que lo pidió. Pregunta todas las dudas que tengas sobre la tarea.

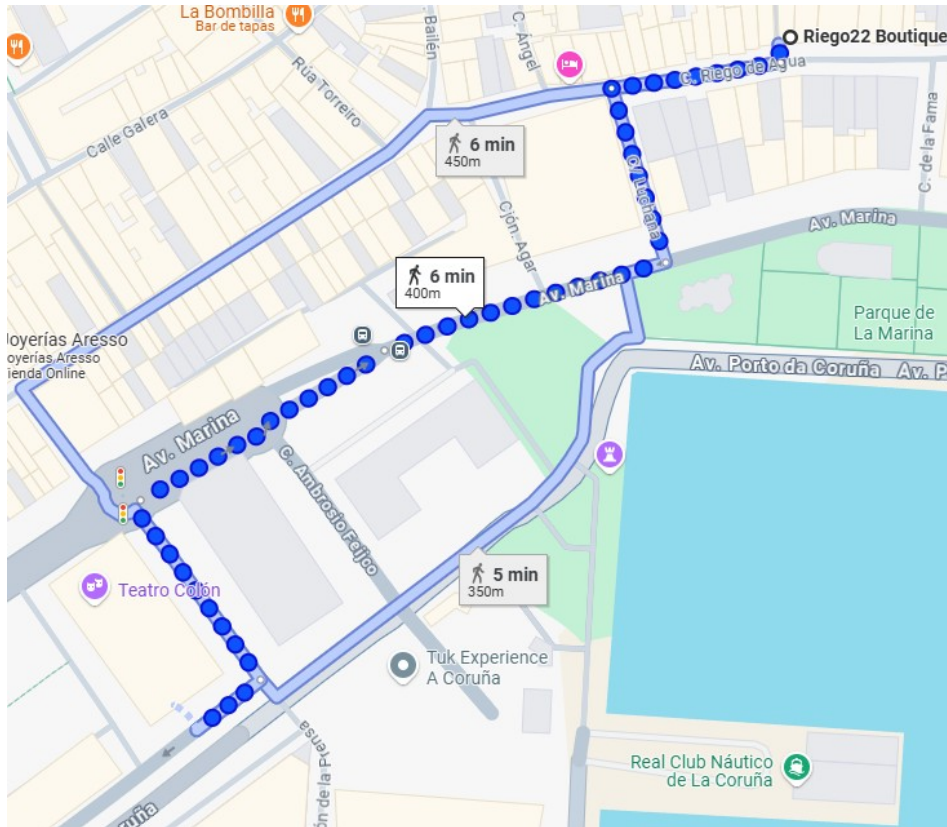
También el recado pueden dejártelo escrito en una nota, en tu zona de trabajo.

Asegúrate que tienes todos los datos del recado, la persona que te lo pide, la tarea, el tiempo que tienes para realizarla...

Es importante aclarar la tarea, si no la entendiste bien, con la persona que te la mandó.

Cuando el recado es fuera del centro de trabajo, tienes que conocer el lugar donde harás el recado. Antes de ir repasarás el itinerario que tienes que seguir hasta llegar a la dirección.

Por ejemplo, tienes que hacer un recado desde la Biblioteca, que es donde trabajas y está situada en la calle Riego del Agua, 37, al pazo de la Diputación en la Avenida do Porto, 2.



Comunicaciones interpersonales efectivas en el trabajo

A la hora de realizar recados o transmitir mensajes que te pidan otras personas trabajadoras o superiores es necesario que la comunicación entre los profesionales sea buena.

La comunicación interpersonal es la que se da entre dos o más personas cara a cara. Es importante utilizar diferentes habilidades sociales para mejorar las relaciones entre las personas como la

escucha, la formulación de preguntas, dar las gracias, pedir ayuda, seguir instrucciones y darlas, disculparse, convencer ...

Utilizar habilidades sociales en la vida, en el trabajo, nos ayuda a sentirnos bien.

Para que la comunicación interpersonal sea efectiva es importante:

- Que el recado o mensaje que se desea comunicar lo entiendas.
- Que la realización del recado o mensaje sea el esperado.
- Que se escuche el recado y que se conteste al mismo de forma adecuada.
- Que la comunicación verbal y corporal sea acorde.
- Que el momento para la petición del recado, las palabras utilizadas y la actitud sea apropiada.

Ante la petición de un recado de una persona es importante que respondas con amabilidad y que preguntes cuando no entiendas lo que te piden.

La notificación

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

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

Como por ejemplo, que va a ser sancionada o que tiene que entregar documentación rápidamente para recibir una subvención.

La notificación explica:

- Lo que va a pasar.
- Lo que tiene que hacer la persona que recibe la notificación y como tiene que hacerlo.

Si hay posibilidad de evitar lo que vaya a pasar.

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

Por ejemplo, cuando la Administración notifica a una persona que será sancionada, tiene que explicarle por que será sancionada y decirle que tiene derecho a recurrir la sanción.

Por eso, si una notificación está mal entregada, la Ley dice que es una notificación defectuosa. Porque la persona o entidad no tiene la información suficiente para ejercer sus derechos.

Las notificaciones defectuosas tienen consecuencias importantes para la Administración.

Como entregar una notificación

Vamos a ver las instrucciones para entregar una notificación.

La notificación, se debe entregar a la persona y en el sitio indicado.

La persona que recoge la notificación tiene que identificarse con el DNI y asignar un recibo. Un recibo es un papel que muestra que esa persona tiene recibido la notificación.

Hay que rellenar el recibo con estos datos:

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

A veces no está la persona a la que hay que entregar la notificación. Puede recogerla otra persona, pero debe hacerse responsable de la notificación y firmar el recibo.

Si nadie quiere recoger la notificación, se registra un intento de notificación. Registrar un intento de notificación significa poner un escrito el día y hora en la que se intentó entregar la notificación.

También puede pasar que la persona a la que hay que entregarle la notificación no quiera recogerla. Esto también se tiene que registrar y poner por escrito.

Cuando la notificación sea para una organización o entidad, hay que asegurarse de que la persona que la recoja pone el sello de la organización en el recibo.

Normas de educación vial básicas para peatones

Cuando realices un recado fuera de tu centro de trabajo, eres un peatón, vas a desplazarte de un lugar a otro a pie.

Es importante que sigas las siguientes normas de educación vial:

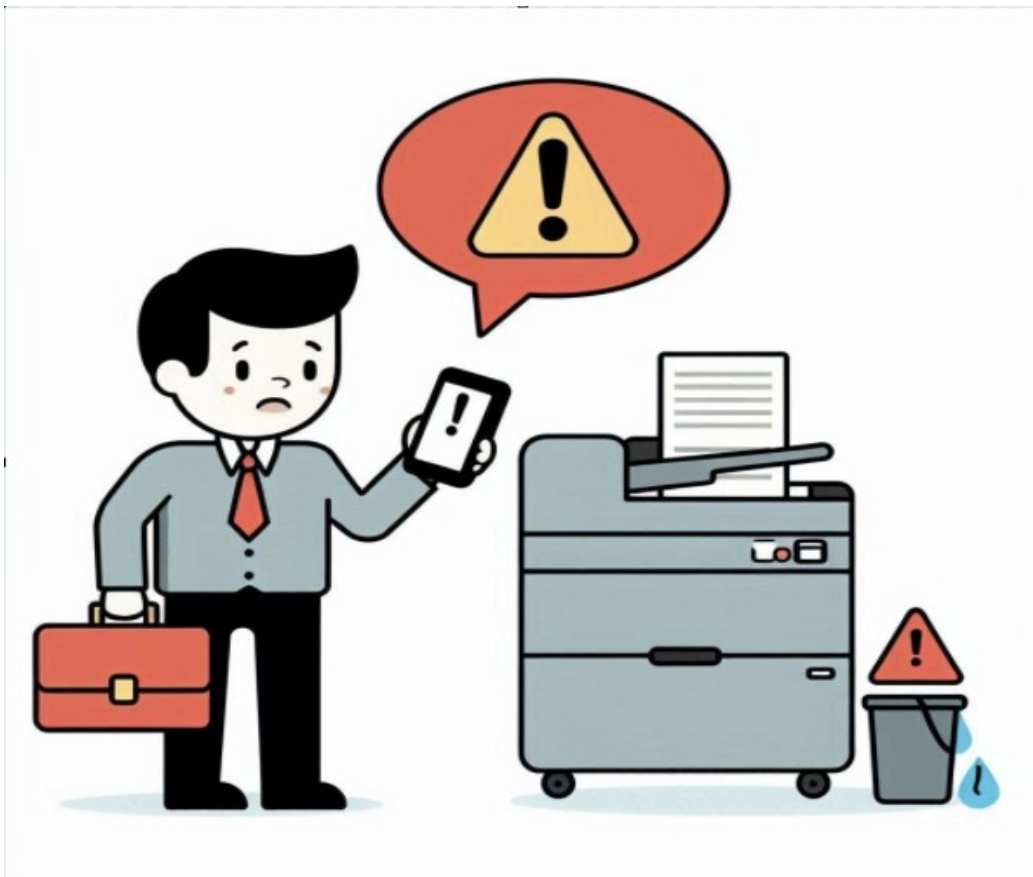
- Camina siempre por las aceras.
- Usa los pasos de peatones para cruzar la calle.
- Mira siempre antes de cruzar, primero a la izquierda, después a la derecha y de nuevo a la izquierda.
- No cruces entre coches aparcados.
- Si el paso de peatones está regulado por el semáforo respétalo, no cruces en rojo o en intermitente, espera en la acera a que se ponga verde, no te olvides mirar por si viene algún vehículo.

- Ten cuidado cuando pases a la altura de un garaje o taller, puede salir algún vehículo.
- Sigue las indicaciones del policía de tráfico para cruzar.

Tema 10

Información de anomalías o incidencias en el centro de trabajo.

En este tema vamos a ver como informar de anomalías o incidencias en el centro de trabajo, para ello primeramente tendrás que diferenciar entre anomalía e incidencia.



Para detectar cualquier anomalía tendrás que desplazarte de forma autónoma por el centro de trabajo y observar bien las diferentes dependencias para identificar daños o averías. Serás responsable de abrir y cerrar despachos, de las luces, calefacción, aire acondicionado, etc si ves cualquier anomalía o daños lo anotas y lo comunicas al responsable.

También pueden surgir diferentes incidencias en el trabajo, ya sea en la ejecución de la tarea o con las personas con las que te relacionas.

Es importante anotar la incidencia o la anomalía para poder comunicarla al responsable de las mismas.

Tareas diarias

Hay tareas importantes que hacen las personas de tareas complementarias de apoyo.

Debes conocerlas para saber localizar las incidencias y anomalías.

Vamos a verlas.

Tareas de control

Debes revisar los corredores y las salas del edificio donde trabajas y comprobar que todo está en orden.

Debes conocer los sistemas de seguridad como las alarmas.

Por ejemplo, hay alarmas de incendio o de robo.

Debes saber donde puede entrar una persona y donde no.

Hay personas, como los jefes y jefas, que pueden ir a todos los despachos y a todas las salas.

Hay otras personas, como los usuarios, que solo pueden ir a algunas salas.

Las incidencias sobre la vigilancia del edificio debes comunicarlas a la persona encargada de la seguridad.

Preparación de salas y reuniones

Debes reparar las salas para que estén en buenas condiciones.
Esto significa que debes comprobar:

La calefacción en invierno y el aire acondicionado en el verano.

Las ventanas y los sistemas de ventilación.

Que la luz sea adecuada.

Que haya toda la tecnología que se necesita. Como, teléfonos, internet, sistemas de sonido y megafonía o enchufes suficientes.

Que la sala esté limpia y ordenada.

Que las salidas de emergencia se puedan usar.

Debes encargarte también de que todo el material fungible que se necesita en una reunión o en un evento esté listo.

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

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

Anomalías en el centro de trabajo

El centro de trabajo es el lugar donde realizamos las tareas encomendadas diariamente.

El entorno onde trabajamos está muy relacionado con la salud y la seguridad en las condiciones de trabajo, por ejemplo la luminosidad, la temperatura ... estos factores influyen en los trabajadores.

Un centro de trabajo bien acondicionado permite la realización de la tarea de forma exitosa.

Cualquier trabajador debe observar las normas de prevención de riesgos laborales y colaborar en la procura de condiciones de trabajo seguras y sanas.

Tu responsabilidad en este aspecto es la de comunicar las anomalías que detectes.

Tu tarea diaria de responsabilizarte de las llaves de los diferentes despachos de la planta que tengas asignada para abrir y cerrarlos, encender y apagar luces, subir y bajar persianas, encender o apagar la calefacción o el aire acondicionado, deberás estar atento para detectar cualquier anomalía. Revisa bien los despachos o dependencias para identificarlas.

Por ejemplo, en algunas ocasiones tendrás que organizar “salas de reuniones” siempre que te lo soliciten, con el número de asientos, carpetas, bolígrafos y botellas de agua necesarias para los asistentes indicados (según el protocolo establecido que te será comunicado en todo momento). En estos casos puedes encontrarte con asientos en mal estado o algún problema en la sala de reuniones. Debes comunicarlo para que se solucione antes de la reunión.

Una anomalía es un daño, o falta de ajuste al que es normal. Por ejemplo:

- Una grieta en la pared o en el techo.
- Una gotera o humedades en ventanas y puertas.
- Un grifo que gotea.
- Un enchufe en mal estado.
- La luz que no funciona.
- Una bombilla o fluorescente que se fundió.
- Un cristal roto.
- Una estantería floja.
- La calefacción o el aire acondicionado no funciona.
- La fotocopidora no funciona.

Todas estas anomalías repercuten en el trabajo. Y por lo que comunicarlas al responsable es muy importante para darles solución.

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

- Anotar la fecha, el lugar y la anomalía. Escríbela de forma clara.
- Identifica si la anomalía es importante o urgente. En el caso de que la anomalía sea un riesgo para los trabajadores, comunícala inmediatamente. Por ejemplo, una rotura de un cristal, o la falta de calefacción.
- Comunica la anomalía utilizando las normas de cortesía que ya conoces.

Incidencias en el centro de trabajo

Una incidencia es algo que ocurre en la realización de una tarea o en la relación que establecemos con las personas al realizarla, se presenta de forma imprevista o inesperada e interrumpe o dificulta el normal desarrollo del trabajo.

En tu trabajo se pueden producir fallos a los que hay que buscar solución. Lo importante es comunicarlo para solucionarlo rápidamente.

Pueden surgir imprevistos al realizar la tarea que no contábamos con ellos. Por ejemplo estás haciendo unas fotocopias urgentes y se estropea la máquina, o no hay papel en existencias. Si es un problema que puedes solucionar hazlo y después lo comunicas, si por lo contrario no sabes solucionarlo comunica lo inmediatamente.

Ten tranquilidad, todos los problemas tienen solución.

Estas situaciones si consideras que son suficientemente graves debes de anotar lo que sucedió y comunicarlo inmediatamente a la persona que sea tu superior para decidir que hacer.

Para dar parte de estas incidencias puedes seguir las siguientes indicaciones:

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

A veces surgen situaciones en el trabajo que interfieren tus tareas, por ejemplo una discusión con un compañero, una tarea que te ordenan hacer y no está dentro de tus funciones, un visitante enfadado...

Para responder a estas situaciones es muy importante seguir las siguientes orientaciones:

- Guardar la calma.
- Tener una actitud positiva, tener buena intención, ser sincero, disculparse en caso necesario.
- Saber escuchar, atendiendo a lo que nos están diciendo y entenderlo, además dar una respuesta. Cuando escuchas mira a la cara y ten una actitud atenta.
- Usar palabras sencillas, educadas.
- Ser amable y respetuoso, sin poner malas caras, sin suspirar, sin enfadarnos.

Los conflictos son normales en las relaciones con las personas, tenemos que aprender a manejarlos, de esa forma nuestras relaciones mejoran, nos comunicamos mejor, nos aprecian,

podemos cooperar en el trabajo, estaremos alegres, seguros, con confianza, cómodos y relajados.

* (Nota)

Estos 10 temas fueron confeccionados tomando como guía los elaborados por el Ministerio de Hacienda y Función Pública para puestos de tareas complementarias de apoyo, y de la Consellería de Facenda e Administración Pública de la Xunta de Galicia para el acceso al cuerpo de Subalternos de 2024.

Contiene imágenes generadas por inteligencia artificial.