

Sumario

I. ORGANIZACIÓN POLÍTICA Y ADMINISTRATIVA

1. La Constitución española de 1978. Estructura y contenido. Derechos y deberes fundamentales. Su garantía y suspensión. El Tribunal Constitucional y el Defensor del Pueblo 11
2. Organización política y administrativa de la CAPV: Principios generales del Estatuto de Autonomía del País Vasco. Aspectos generales de la distribución de competencias entre el Estado y la CAPV. Aspectos generales de la distribución de competencias entre las instituciones comunes de la CAPV y las instituciones forales de los Territorios Históricos 23
3. Administración educativa no universitaria: principios generales. Organización de los centros docentes 37
4. Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres: Principios generales 47
5. Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos: Derecho a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos 53

II. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y PROTECCIÓN DE DATOS

6. Procedimiento administrativo: Producción, contenido, motivación, forma y eficacia del acto administrativo. Concepto de silencio administrativo. Interesados. Abstención y recusación. Los derechos de la ciudadanía. Registros administrativos. Conceptos de recurso administrativo y revisión de oficio. Responsabilidad de las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas. La Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas. 61
7. Aspectos básicos de la protección de datos personales: Conceptos, principios y derechos 77

III. PERSONAL AL SERVICIO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

8. El personal al servicio de las Administraciones Públicas: Tipología. Derechos y deberes de los funcionarios públicos. Retribuciones. Régimen disciplinario 89
9. Normalización lingüística del uso del euskera en la Administración general y en la Administración educativa: Principios generales. El perfil lingüístico. La preceptividad de los perfiles lingüísticos. Los planes de normalización lingüística. 97

IV. COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

10. La ciudadanía como destinataria de los servicios y prestaciones públicas. La información y atención al público. Respeto por la intimidad. Lenguaje respetuoso y no sexista 111
11. Comunicación y atención en persona y por teléfono: Avisos, información, peticiones, acompañamiento, desvío de llamadas, etc. Criterios generales. Atención ante quejas y reclamaciones 123
12. Contenido y presentación de comunicaciones escritas (avisos, recados, carteles) y documentos escritos (notificaciones, instancias, certificaciones) 133

V. VIGILANCIA, CONTROL Y LABORES DE APOYO

13. El personal subalterno en el control de accesos	151
14. Apoyo a actividades de reunión y de comunicación: Preparación de salas y dependencias, de mobiliario (mesas de reunión, mesas presidenciales, sillas, etc.) y de medios materiales (pizarras, papelógrafos, rotuladores). Puesta en funcionamiento de medios audiovisuales: proyectores, sistemas de audio (altavoces y micrófonos), etc.	163

VI. OFICINA: RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE CORRESPONDENCIA

15. Trabajos auxiliares de oficina: Fotocopiado. Uso de escáner. Uso de fax o telefax. Encuadernación. Elaboración de carteles con ordenador. Máquinas destructoras. Etiquetado. Plastificado. Guillotinado. Grapado. Taladrado	169
16. Correspondencia y paquetería: Envíos postales. Franqueo. Certificados. Telegramas. Paquetes postales. Reembolsos. Giros telegráficos	179
17. Archivo, reparto y distribución de documentación y correspondencia	193

VII. ALMACENAMIENTO, CONTROL DE EXISTENCIAS Y MOVIMIENTO DE MATERIALES

18. Almacenamiento de materiales: estanterías, colgadores, espacios, etc. Almacenamiento de materiales peligrosos	197
19. Control de existencias de material. Registros, fichas, albaranes, etc.	201
20. Movimientos de material y equipos: Maquinaria a utilizar y otros útiles	203
21. Retirada y reciclaje de residuos	213

VIII. MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE EQUIPOS E INSTALACIONES

22. Nociones básicas de cerrajería, fontanería, saneamiento, electricidad, carpintería, albañilería, calefacción y aire acondicionado. Herramientas y útiles para mantenimiento y pequeñas reparaciones y/o sustituciones	223
23. Criterios de mantenimiento y revisión de seguridad: extintores, puertas cortafuegos	245

IX. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

24. Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales: Objeto, ámbito de aplicación, derechos y obligaciones	253
25. Posturas corporales: Prevención de lesiones al mover equipos y materiales	265
26. Aspectos básicos de evacuación de edificios: Planes de actuación ante emergencias	273
27. Primeros auxilios	303

X. TRÁFICO Y SEGURIDAD VIAL

28. Seguridad vial. Principios fundamentales de la circulación. Mantenimiento básico de vehículos	317
Autores.	333