

## Temario

# Ordenanza – Subalterno/a



# INDICE:

---

## TEMARIO GENERAL EJERCICIO 1

<b>TEMA 1 La Constitución Española de 1978 .....</b>	Página 2
<b>TEMA 2 El Estatuto de Autonomía del País Vasco.....</b>	Página 11
<b>TEMA 3 La Administración Pública.....</b>	Página 16
<b>TEMA 4 El procedimiento administrativo común.....</b>	Página 27
<b>TEMA 5 La igualdad de mujeres y hombres y el euskera en las Administraciones Públicas del País Vasco .....</b>	Página 35

## TEMARIO ESPECÍFICO · EJERCICIO 2

<b>TEMA 6 Incidencias en el centro de trabajo.....</b>	Página 45
<b>TEMA 7 El recado.....</b>	Página 54
<b>TEMA 8 Manejo de máquinas de reproducción y otras similares.....</b>	Página 63
<b>TEMA 9 Recepción, distribución y entrega de paquetería, documentación y material de almacén.....</b>	Página 79
<b>TEMA 10 Prevención de riesgos laborales (PRL) .....</b>	Página 96



# TEMA 1

## La Constitución Española de 1978

### OBJETIVO DEL TEMA

---

Conocer qué es la Constitución Española de 1978 y qué derechos y obligaciones recoge.

### CONTENIDOS DEL TEMA

---

- ¿Qué es una constitución?
- ¿Qué valores y principios recoge la Constitución Española de 1978?
- ¿Qué son los derechos humanos?
- ¿Qué derechos recoge la Constitución Española de 1978?
- ¿Qué obligaciones recoge la Constitución Española de 1978?

### EN ESTE TEMA HABLAREMOS DE

---

- Personas.
- Administraciones.
- Formas de actuar.



## ¿Qué es una constitución?

Una Constitución es una ley.

Por ejemplo, la Constitución Española de 1978.

Es la ley más importante de un **Estado**

y tiene un rango mayor que las demás leyes.

Por eso, todas las leyes de un Estado tienen que respetar lo que dice su Constitución.

**Estado:**

Territorio donde viven diferentes personas, por ejemplo: España

En una Constitución se recoge lo siguiente:

- los valores principales de un Estado. Por ejemplo, la libertad y la igualdad.
- los derechos y los deberes de las personas.
- la forma de gobernar.

## ¿Qué valores y principios recoge la Constitución Española de 1978?

Los valores más importantes de la Constitución de 1978 son:

- la libertad
- la justicia
- la igualdad
- el respeto de las distintas ideas políticas

La Constitución dice que España es un estado que respeta los siguientes principios:



## Democracia y soberanía del pueblo

Los ciudadanos y las ciudadanas pueden votar a sus representantes.

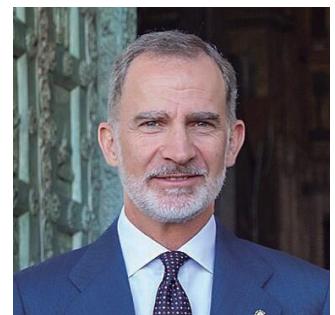
La soberanía del pueblo quiere decir que los ciudadanos y las ciudadanas dan el poder a sus gobernantes.

## Monarquía parlamentaria

En una monarquía el Rey es el máximo representante.

Es parlamentaria porque hay un Parlamento.

En el parlamento, los representantes políticos debaten, votan y cambian las leyes.



## Estado social y democrático de derecho

De manera democrática, se intenta conseguir el bienestar de todas las personas que viven en el estado, cumpliendo la ley, que es igual para todas las personas.

## ¿Qué son los derechos humanos?

---

Los derechos son todo lo que una persona puede hacer y que los demás deben respetar.

Estos derechos son muy importantes.

Si respetamos los derechos de las otras personas, se garantiza la paz en la sociedad.

Por ejemplo, si robamos, no respetamos el derecho a la propiedad privada de otra persona.



Entre los derechos que las personas tenemos los más importantes son los derechos humanos.

Los derechos humanos son los derechos que todas las personas tenemos solo por ser personas.

Por ejemplo, las personas tenemos derecho a la vida. Este derecho no permite que otra persona pueda atentar contra tu vida y, si lo hace, se le juzgará por ello.

Estos derechos humanos que son para todas las personas se regulan en la Declaración Universal de Derechos Humanos y otros acuerdos internacionales.

La Constitución de 1978 recoge estos mismos derechos fundamentales por escrito.

Así se garantizan los derechos humanos y podemos exigir a cualquier persona que los respete.

## ¿Qué derechos recoge la Constitución Española de 1978?

---

La Constitución Española de 1978 recoge los siguientes derechos:

### La igualdad ante la ley

Las leyes son iguales para todas las personas.

Las leyes no pueden discriminar o tratar mal a un grupo de personas por ninguna razón. Por ejemplo: por el sitio donde nació, por ser hombre o mujer, por la religión que sigue o por tener una discapacidad.



## El derecho a la vida

Todas las personas tenemos derecho a la vida y a no sufrir violencia.

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

## La libertad de ideas

Todas las personas podemos tener las ideas políticas y la religión que queramos.

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

**Pena de muerte:** La pena de muerte es cuando después de un juicio se decide que una persona debe morir como castigo por un delito grave.

En España la pena de muerte no está permitida.

## La libertad de las personas

Todas las personas somos libres y tenemos derecho a sentirnos seguras.

## El derecho al honor y a la vida privada

Todas las personas tenemos derecho a que los demás nos respeten y no nos insulten.

También a que respeten nuestra vida privada.

Por ejemplo: nadie puede entrar en la casa de otra persona sin permiso, abrir la correspondencia de otra persona, leer su correo electrónico, escuchar las llamadas de una persona sin su permiso...



## La libertad de elegir el lugar donde vivir

Todas las personas tenemos derecho a elegir dónde queremos vivir y a viajar por otros países. Nadie nos lo puede impedir.

## La libertad de expresión

Todas las personas tenemos derecho a expresar nuestras ideas y opiniones con libertad.

También tenemos derecho a publicar libros de literatura, exponer obras de arte y desarrollar inventos científicos y técnicos.

Los profesores tienen derecho a hablar de sus conocimientos e ideas con libertad en los colegios, institutos y universidades.

Todas las personas tenemos derecho a recibir información verdadera en periódicos, radio o televisión.

También tenemos derecho a que los demás respeten nuestra vida privada.

## La libertad de reunirse

Las personas tenemos derecho a reunirnos sin armas y sin provocar violencia.

También tenemos derecho a manifestarnos por la calle, para ello, hay que avisar a las instituciones.



## La libertad de asociarse

Las personas podemos crear asociaciones y formar parte de asociaciones.

Están prohibidas las asociaciones con intenciones que van en contra de la ley.

Por ejemplo: las que tienen intención de atacar a otras personas o cometer delitos.

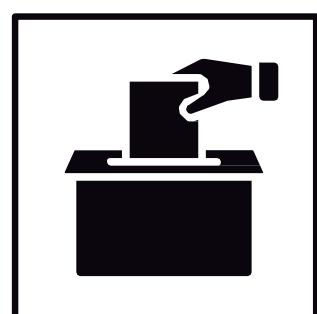
También están prohibidas las asociaciones que forman grupos armados o las asociaciones secretas.

## El derecho a participar en política

Las personas podemos participar en política de 2 formas:

- podemos votar a los/as representantes en las elecciones.
- podemos presentarnos como candidatos/as a un puesto.

Por ejemplo: para ser alcalde/alcaldesa de una ciudad o diputado/a en el Congreso de los Diputados.



Todas las personas podemos participar en los exámenes para ser trabajadores/as de las administraciones públicas.

## El derecho a ir a juicio

Todas las personas tenemos derecho a ir a juicio cuando pensamos que alguien no ha respetado nuestros derechos.



Cuando se acusa a una persona por un motivo, tiene derecho a:

- que lo juzgue un juez
- tener un abogado
- saber de qué se le acusa

También tiene derecho a tener un juicio con garantías:

- puede presentar pruebas para defenderse
- puede tener un juicio público
- no está obligado a declararse culpable

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

### Los derechos de las personas juzgadas

Solo los/as jueces pueden condenar a una persona.

### El derecho a la educación

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

El objetivo de la educación es que las personas desarrollemos nuestra personalidad y respetemos los derechos y las libertades de las demás personas.

La educación básica es obligatoria y gratuita para todas las personas.

### El derecho a formar parte de sindicatos

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

**Sindicato:**  
Asociación de personas cuyo objetivo es defender los derechos de los trabajadores y trabajadoras.



Nadie puede obligar a una persona trabajadora a formar parte de un sindicato.

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

### El derecho de petición

Todas las personas tenemos derecho a presentar una queja o una propuesta a las instituciones para pedir que:

- hagan algo
- solucionen un problema

### Huelga:

Una huelga es cuando los trabajadores y trabajadoras de una empresa dejan de trabajar durante un tiempo para pedir que se mejoren sus condiciones de trabajo.

## ¿Qué obligaciones recoge la Constitución Española de 1978?

Las obligaciones son todos los deberes que las personas deben cumplir.

### Pagar impuestos

Las personas deben pagar impuestos según sus ingresos.

Cuanto más dinero ganas, más impuestos pagas.

Las instituciones gastan el dinero de los impuestos en los servicios públicos para beneficiar a todos/as los/as ciudadanos/as.

Por ejemplo: en la educación, en la sanidad o en las pensiones.



## TEMA 2

# El Estatuto de Autonomía del País Vasco

### OBJETIVO DEL TEMA

---

Conocer qué es el Estatuto de Autonomía del País Vasco.

### CONTENIDOS DEL TEMA

---

- ¿Qué es el Estatuto de Autonomía del País Vasco?
- ¿Quiénes forman la Comunidad Autónoma del País Vasco?
- ¿Cómo se organiza la Comunidad Autónoma del País Vasco?
- ¿Dónde están el Parlamento Vasco, el Lehendakari y el Gobierno Vasco?

### EN ESTE TEMA HABLAREMOS DE

---

- Personas
- Administraciones



## ¿Qué es el Estatuto de Autonomía del País Vasco?

El Estatuto de Autonomía del País Vasco es una ley.

La ciudadanía vasca votó que quería esta ley.

Posteriormente el Estatuto de Autonomía del País Vasco se aprobó en diciembre de 1979.

Esta ley recoge lo siguiente:

1. La ciudadanía vasca tiene capacidad para tener su propio gobierno a través de una **Comunidad Autónoma**.

2. Las competencias que tiene la Comunidad Autónoma del País Vasco.

Las competencias son los temas sobre los que puede decidir la Comunidad Autónoma del País Vasco.

3. Los signos de identidad del País Vasco o Euskadi: La bandera del País Vasco es la ikurriña.

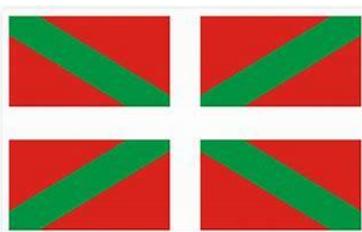
El euskera es la lengua propia de los/as vascos/as.

En Euskadi las lenguas oficiales son el euskera y el castellano.

Por ejemplo, son competencias de la Comunidad Autónoma del País Vasco, la agricultura y el turismo.

### Comunidad Autónoma:

Entidad con límites territoriales dentro de España, que está dotada de autonomía legislativa y competencias ejecutivas en todo aquello que no sea común con el resto del Estado.





La Comunidad Autónoma del País Vasco también se conoce como Euskadi.

Los Territorios Históricos, que son Gipuzkoa, Bizkaia y Álava tienen:

- las Juntas Generales
- la Diputación Foral

### Las Juntas Generales

Son el órgano legislativo, que hace leyes. Esas leyes se llaman normas forales.

### La Diputación Foral

Es el órgano ejecutor, que hace que las normas forales se apliquen.

## ¿Quiénes forman la Comunidad Autónoma del País Vasco?

La Comunidad Autónoma del País Vasco está formada por:

- Gipuzkoa
- Bizkaia
- Araba



Navarra también tiene derecho a formar parte de la Comunidad Autónoma del País Vasco.



## ¿Como se organiza la Comunidad Autónoma del País Vasco?

El autogobierno del País Vasco se desarrolla a través de:

- el Parlamento Vasco
- el Lehendakari
- el Gobierno Vasco

### El Parlamento Vasco

El Parlamento Vasco se encarga de:

- aprobar las leyes en los temas en los que la Comunidad Autónoma del País Vasco tiene autoridad
- controlar al Gobierno Vasco para que cumpla lo que dice
- aprobar los presupuestos para decidir en qué se va a gastar el dinero de Euskadi

Por ejemplo, la **Ley 3/1998, de 27 de febrero, General de Protección del Medio Ambiente**, que habla sobre cómo proteger el medio ambiente.

El Parlamento Vasco se elige en las elecciones cada 4 años.

En las elecciones se eligen a los parlamentarios y a las parlamentarias, que son las personas que trabajan en el Parlamento Vasco.

En las elecciones, la ciudadanía, vota de manera libre, directa y secreta.



## El/la Lehendakari

El Parlamento Vasco elige al o a la Lehendakari entre los/as parlamentarios/as que forman el Parlamento Vasco.

El/la Lehendakari:

- es el representante de Euskadi.
- elige a su equipo de gobierno, es decir, a los consejeros y consejeras.



## El Gobierno Vasco

Está formado por el/la Lehendakari y sus consejeras y consejeros.



Este órgano hace las funciones ejecutivas y administrativas del País Vasco.

Las funciones ejecutivas son las decisiones importantes que se toman para satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

Las funciones administrativas son las tareas que ayudan a que todo funcione bien.

## ¿Dónde están el Parlamento, el lehendakari y el Gobierno Vasco?

Todos están en Gasteiz.





## TEMA 3

# La Administración Pública. Las personas trabajadoras: tipos y deberes.

### OBJETIVO DEL TEMA

Conocer la Administración, cómo se divide según el territorio sobre el que actúa y su funcionamiento según la Constitución.

Conocer los diferentes tipos de empleados públicos y cuáles son sus obligaciones.

### CONTENIDOS DEL TEMA

#### La Administración Pública

- ¿Qué es la Administración Pública?
- ¿Quién dirige la Administración Pública?
- ¿Qué niveles hay en la Administración Pública?
- ¿Qué dice la Constitución sobre la Administración Pública?

#### Las personas trabajadoras

- ¿Quién trabaja para la Administración Pública?
- ¿Qué deberes tienen las empleadas y los empleados públicos?

### EN ESTE TEMA HABLAREMOS DE

- Personas
- Administraciones
- Formas de actuar



## ¿Qué es la Administración Pública?

La Administración Pública es un conjunto de órganos administrativos que trabajan para satisfacer las necesidades de la ciudadanía.



Los órganos administrativos están formados por grupos de personas que se encargan de realizar esos trabajos.

Los trabajos de la Administración atienden a las necesidades de las personas.

Las personas necesitamos muchas cosas diferentes.

Por ejemplo: que nos enseñen, que nos curen cuando estamos enfermos o que nos cuiden cuando somos mayores.

Los órganos administrativos son muchos y diferentes, dependiendo del trabajo que hagan.

Por ejemplo: un órgano administrativo comprueba que tenemos derecho a una ayuda económica y otro órgano administrativo es el que nos la paga.

La Administración General es una administración pública.

La administración tiene departamentos, organismos autónomos y sociedades diferentes, en función del trabajo que realizan.

Algunas de ellas son:

**1. Departamentos.** Por ejemplo: Lehendakaritza, Turismo, Comercio y Consumo, Igualdad, Justicia y Políticas sociales.



2. **Organismos autónomos.** Por ejemplo: Academia Vasca de Policía y Emergencias, Lanbide.



3. **Sociedades.** Por ejemplo: Red Vasca de Transporte (Euskotren), Radio Televisión Vasca (EITB), Servicio Vasco de Salud (Osakidetza).



## ¿Quién dirige la Administración Pública?

---

La Administración Pública está dirigida por políticos/as.

Los/as políticos/as son personas que:

- la ciudadanía elige por votación en las elecciones
- toman decisiones de tipo político
- hacen tareas de gestión política
- dan instrucciones a las personas que trabajan para la Administración Pública.

## ¿Qué niveles hay en la Administración Pública?

---

La Administración Pública tiene diferentes niveles según cómo se organizan los diferentes territorios del Estado.

El Estado español se organiza en:

- municipios, por ejemplo, Gasteiz
- provincias, por ejemplo, Álava
- comunidades autónomas, por ejemplo, Euskadi



Hay 3 niveles de Administración:

- la Administración General del Estado
- la Administración Autonómica
- la Administración Local



Cada Administración Pública decide sobre cosas que afectan a su territorio y esto se tiene que cumplir sólo en ese territorio.

Aunque haya Administraciones más grandes que otras, eso no quiere decir que una administración le pueda imponer a otra cómo hacer las cosas.

Cada Administración hace el trabajo que las leyes le dicen que debe hacer.

Estado Español	Administración	Se tiene que cumplir en
Municipios	Administración Local (ayuntamientos) y Foral	El municipio
Provincias		Territorio Histórico de Álava
Comunidades Autónomas	Administración Autonómica	La Comunidad Autónoma de Euskadi.
País	Administración General del Estado	En todo el país

Por ejemplo:

- lo que decide el Ayuntamiento de Vitoria sólo se tiene que cumplir en Vitoria.



- lo que decide la Diputación Foral de Álava sólo se tiene que cumplir en Álava.
  - lo que decide la Administración Autónoma de Euskadi sólo se tiene que cumplir en Euskadi (Álava, Bizkaia y Gipuzkoa).
  - lo que decide la Administración General del Estado tiene que cumplirse en todo el país.
- 
- la Administración Autónoma de Euskadi no puede decirle al Ayuntamiento de Vitoria cómo tiene que hacer las cosas si la ley dice que es un tema del Ayuntamiento.

## ¿Qué dice la Constitución Española de 1978 sobre la Administración Pública?

---

En la Constitución Española de 1978 se explica cómo tiene que funcionar la Administración Pública y dice que:

- **Sirve con objetividad los intereses generales.**  
Esto quiere decir que debe hacer las cosas pensando en lo que es bueno para todas las personas y que no se puede beneficiar a una persona perjudicando a otra.

- **Es jerárquica en sí misma.**  
Esto quiere decir que dentro de cada Administración hay unos órganos administrativos que son superiores a otros y, por tanto, pueden hacer más cosas o cosas más importantes.

**Jerárquico:**  
sistema organizativo en el que los elementos se disponen en niveles.

Pero las distintas Administraciones no son jerárquicas entre sí, no hay unas superiores a otras.

Son diferentes en las **competencias** que tienen. Las Administraciones más grandes, tienen más competencias que las más pequeñas.

Por ejemplo: La Administración General del Estado tiene más competencias que el Ayuntamiento de Vitoria.

**Competencia:**  
cuando un órgano es el encargado de hacer un trabajo en un ámbito.

Por ejemplo, la competencia en Sanidad.

- **Actúa con eficacia.**

Esto quiere decir que debe hacer su trabajo bien y rápido.

- **Actúa de forma descentralizada y desconcentrada.**

Esto quiere decir que los distintos trabajos que hay que hacer se reparten entre las distintas administraciones públicas para poder hacerlos mejor.

- **Actúa de forma coordinada.**

Esto quiere decir que, para hacer algunos trabajos, distintas Administraciones Públicas tienen que ponerse de acuerdo y actuar como si fuesen una sola Administración.

- **Actúa según la ley y el Derecho.**

Esto quiere decir que todo lo que hagan las administraciones públicas, cualquier decisión que tomen, tiene que respetar lo que digan las leyes.



# Las empleadas y los empleados públicos. Tipos y deberes

## ¿Quién trabaja para la Administración Pública?

Las personas que trabajan para cualquier administración pública son empleados/as públicos.

Hay 4 tipos de empleados públicos:

- personal funcionario de carrera
- personal funcionario interino
- personal laboral
- personal eventual

### 1. Personal funcionario de Carrera

Para ser funcionario de Carrera hay que superar unas pruebas selectivas que pueden ser:

- oposición: hay que hacer algunos exámenes
- concurso-oposición: hay que hacer algunos exámenes y lograr puntos según los méritos
- concurso: solo se valoran los **méritos**

**Méritos:** Son otro tipo de capacidades, formación o experiencia que tiene una persona. Por ejemplo, idiomas o cursos sobre una materia.

El personal funcionario de carrera tiene un puesto fijo en la administración pública.

El personal funcionario de carrera gestiona y organiza los servicios públicos.



## 2. Personal funcionario interino

El personal funcionario interino se selecciona, respetando los principios de:

- igualdad
- mérito
- capacidad

Los/as funcionarios/as interinos/as no tienen puesto fijo, tienen un contrato temporal durante el que sustituyen a otro/a trabajador/a.

Los/as funcionarios/as interinos/a hacen el mismo trabajo que el personal funcionario de carrera.

## 3. Personal laboral

El personal laboral solo se contrata para hacer algunos trabajos concretos.

Desempeñan trabajos que no entran dentro de las tareas habituales que hace el personal funcionario.

## 4. Personal eventual

Los políticos nombran al personal eventual.

El personal eventual ayuda a los políticos en el trabajo.

El personal eventual tiene siempre contrato de trabajo temporal.

Por ejemplo: si al terminar su mandato el responsable político deja su puesto, el personal eventual también tiene que dejar su puesto.



## ¿Qué deberes tienen los empleados públicos?

Estos son los deberes más importantes:

- **Ser diligente.** Hacer bien el trabajo y con atención.
- **Respetar y cumplir lo que dicen las leyes.**
- **Cuidar el interés común.**

Hay que cuidar los espacios y elementos comunes.

Por ejemplo: las máquinas de trabajo y los edificios, entre otros.

- **Ser una persona objetiva.**

Hay que ser profesional, los sentimientos y opiniones no deben influir en el trabajo.

Por ejemplo, tienes que repartir 2 cartas: una carta es para una persona que conoces, la otra es para una persona que no conoces y además es urgente.

Primero, debes entregar la carta urgente

- **Ser neutral.**

Tratar por igual todos los temas de trabajo.

Por ejemplo, hace poco tuviste una discusión con una persona del trabajo y llega una carta para esta persona.

La discusión que tuviste no puede influir en el trabajo que tienes que hacer. Tienes que darle la carta.



- **Ser una persona íntegra.**

A la hora de trabajar hay que priorizar el interés público.

Por ejemplo, si en una sala de reunión no hay nadie, apagar la luz es beneficioso para la ciudadanía, dado que la administración pública ahorra dinero y energía.

- **Ser una persona austera.**

Es ser una persona moderada a la hora de trabajar en beneficio de todas las personas.

Por ejemplo, utilizar sólo el papel que se necesita para hacer las fotocopias.

De esta manera se ahorra dinero.

- **Ser imparcial.**

Tratar por igual a todas las personas.

Por ejemplo, tienes que hacer 10 fotocopias.

Tienes que hacerlas en el orden en el que te las dieron.

No se pueden hacer primero las fotocopias que te pidió una persona conocida, por el hecho de conocerla.

- **Ser responsable.**

Tener cuidado y atención en el trabajo que estamos realizando.

- **Confidencialidad.**

En el trabajo deben guardarse en secreto algunos datos e información y no se los puedes contar a nadie.



- **Tratar a los demás de manera amable y respetuosa.**  
Tienes que tratar bien a todas las personas.
- **Cumplir el horario y la jornada de trabajo.**  
Tienes que estar en tu puesto de trabajo desde el comienzo hasta el final de la jornada, aunque acabes tu trabajo antes.
- **Obediencia.**  
En el trabajo hay que hacer caso a lo que dicen las personas que ocupan las jefaturas.
- **Cumplir las normas de salud y seguridad.**  
Tienes que cumplir estas normas para trabajar de manera segura.
- **Proponer mejoras.**  
Si se te ocurre alguna idea para hacer mejor el trabajo, tienes que decírselo a tu responsable.  
Tal vez, tu propuesta sirva para mejorar la forma de trabajar.



## TEMA 4

# El procedimiento administrativo común

### OBJETIVO DEL TEMA

---

Conocer qué es el procedimiento administrativo común, qué fases tiene y qué se hace en cada fase.

### CONTENIDOS DEL TEMA

---

- ¿Qué es el procedimiento administrativo común?
- Fases del procedimiento administrativo común.
- Fase de inicio
- Fase de ordenación
- Fase de instrucción
- Fase de terminación

### EN ESTE TEMA HABLAREMOS DE

---

- Personas
- Formas de actuar



## ¿Qué es el procedimiento administrativo común?

Las Administraciones públicas están formadas por muchas personas que trabajan en sitios diferentes y hacen cosas diferentes.

La Administración para llevar a cabo su trabajo adecuadamente, debe tener un alto nivel de organización.

Siempre que hace algo, debe hacerlo de la una determinada manera.

Es decir, sigue “un procedimiento”.

Un procedimiento es una forma de actuar en la que se siguen siempre unos pasos claramente definidos que permiten realizar un trabajo.

El procedimiento más importante que utilizan en las administraciones públicas es el procedimiento administrativo común.

Trabajar siguiendo un procedimiento administrativo es la manera de que las Administraciones tomen decisiones, traten y respondan a todas las personas por igual, sin discriminaciones.

Por ejemplo, si una persona solicita una ayuda a la Administración General y al Ayuntamiento de Gasteiz, éstas tramitarán la solicitud de ayuda de una forma parecida, gracias al procedimiento administrativo común.



La ley que regula cómo tiene que ser ese procedimiento administrativo es la **Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.**

Las decisiones de la Administración, los actos administrativos, tienen que seguir el procedimiento que marca la Ley.

Hay otros procedimientos administrativos que se regulan por otras Leyes.

Por ejemplo, los procedimientos que tienen que ver con los impuestos o la Seguridad Social.

**Ley 39/2015, de 1 de octubre:**

**Ley 39/2015:**  
Esto significa que es la ley número 39 publicada en el año 2015.

**1 de octubre:**

Esta es la fecha de publicación de la ley en el Boletín Oficial del Estado.  
La ley fue publicada el 1 de octubre de 2015.

## Fases del procedimiento administrativo común

El procedimiento administrativo común es un proceso con unos pasos que las personas tienen que seguir para presentar sus solicitudes y la Administración para trabajar y tomar decisiones siempre de la misma forma.

Ese procedimiento tiene que pasar por 4 fases:

1. Fase de iniciación
2. Fase de ordenación
3. Fase de instrucción
4. Fase de terminación



## 1. Fase de iniciación

### ¿Cuándo se inicia?

Al principio, para iniciar el procedimiento.

### ¿Quién inicia?

- De oficio: cuando el procedimiento lo inicia la Administración.
- A solicitud de persona interesada: cuando el procedimiento lo inicia una persona.

### ¿Cómo se inicia?

Tanto cuando las solicitudes se inician por las personas, como cuando es la Administración la que inicia el procedimiento, se abre un **expediente** administrativo.

En este expediente se va metiendo toda la documentación (ordenada por fecha) que necesita la administración para poder tomar una decisión.

**Expediente:**  
Conjunto de documentos correspondiente a un asunto con la Administración.

## 2. Fase de ordenación

### ¿Cuándo?

Después de la fase de iniciación.

### ¿Quién la lleva a cabo?

Las personas que trabajan para la Administración tienen que seguir unas instrucciones para tramitar bien los expedientes.



## ¿Cómo?

La forma de trabajar para tramitar los expedientes está basada en estos principios:

- **Celeridad.**

Quiere decir que los expedientes hay que tramitarlos lo más rápido que se pueda.

- **Impulso de oficio.**

Quiere decir que la Administración es la que se encarga de tramitar el expediente de forma adecuada.

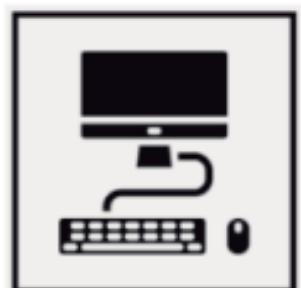
La administración tendrá que tramitar el expediente sin que la persona interesada se lo diga.

- **Concentración de trámites.**

Quiere decir que cuando puedan hacerse varios trámites a la vez, se harán de esta forma, y así los expedientes se tramitan más rápido.

- **Tramitación electrónica.**

Quiere decir que debemos tramitar los expedientes utilizando medios electrónicos como el ordenador.



- **Transparencia y publicidad.**

Quiere decir que las personas tienen derecho a conocer lo que hace la Administración con los expedientes que tramita.



### 3.Fase de instrucción

#### ¿Cuándo?

En cualquier momento después de la fase de iniciación.

#### ¿Quién?

- La Administración.
- Las personas interesadas.

#### ¿Cómo?

Esta fase se desarrolla por medios electrónicos y de oficio.

Hay diferentes trámites. Algunos trámites son obligatorios y otros no.

- **El trámite de audiencia.** Este trámite es obligatorio para la administración. Se trata de enseñar el expediente a la persona interesada para que pueda ver los documentos que tiene y pueda presentar, si quiere, más documentos o hacer alegaciones.
- **Presentar alegaciones.** La persona interesada puede explicar por qué tiene derecho a pedir lo que ha solicitado.
- **Presentar pruebas.** La persona interesada, si es necesario, puede aportar documentos u otras cosas. Las pruebas que se presenten tienen que ser ciertas e importantes para que la administración pueda tomar una decisión.
- **Pedir informes.** La administración puede pedir informes para tener más información que le ayude a tomar una decisión sobre un tema.



## 4. Fase de terminación

### ¿Cuándo?

Es el fin del procedimiento.

### ¿Quién?

- La Administración.
- Las personas interesadas.

### ¿Cómo?

Los procedimientos pueden terminar por los siguientes motivos:

- **Por resolución expresa.** Cuando la Administración decide sobre el asunto que se había planteado.
- **Por terminación convencional.** Cuando la Administración y la persona interesada en el procedimiento lo finalizan al llegar a un acuerdo entre los dos.
- **Por desistimiento.** Cuando la persona interesada en el procedimiento le dice a la Administración que no quiere seguir tramitándolo.  
En este caso la persona interesada podría volver a presentar la misma solicitud.
- **Por renuncia.** Cuando la persona interesada le dice a la Administración que no quiere seguir tramitando el procedimiento.  
En este caso la persona interesada no puede volver a presentar la misma solicitud.

- **La imposibilidad material.** Cuando no se puede seguir el procedimiento porque ha pasado algo que impide que pueda seguir avanzando el asunto.
- **La caducidad.** Cuando el expediente no puede seguir porque la persona interesada no presenta la documentación que tiene que presentar.  
Si pasa esto, la Administración, pasados 3 meses, da por finalizado el expediente y lo cierra.



## TEMA 5

# La igualdad de mujeres y hombres y el euskera en las Administraciones Públicas del País Vasco

### OBJETIVO DEL TEMA

---

- Conocer qué es la igualdad de mujeres y hombres.
- Conocer el euskera como lengua oficial en las Administraciones Públicas del País Vasco.

### CONTENIDOS DEL TEMA

---

#### La igualdad de mujeres y hombres

- ¿Qué es la igualdad de mujeres y hombres?
- ¿Qué es la discriminación directa y la discriminación indirecta?
- ¿Qué es una acción positiva?
- ¿Qué es la perspectiva de género?
- ¿Qué es el uso del lenguaje no sexista?
- Órganos para la igualdad de mujeres y hombres en las administraciones.

#### El euskera en las Administraciones Públicas del País Vasco

- ¿Qué significa que el euskera sea una lengua oficial?
- ¿Cuáles son los derechos de la ciudadanía?



- ¿Qué obligaciones tienen las Administraciones Públicas?
- El uso del euskera en los puestos de trabajo de las Administraciones Públicas en la Comunidad Autónoma del País Vasco.

## EN ESTE TEMA HABLAREMOS DE

---

- Personas
- Administraciones
- Formas de actuar



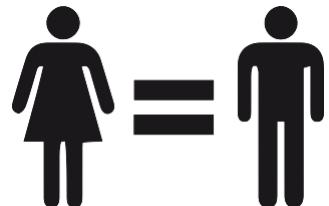
## La igualdad entre mujeres y hombres.

### ¿Qué es la igualdad entre mujeres y hombres?

---

La igualdad entre mujeres y hombres significa que ambos deben gozar, por igual, de los mismos derechos, recursos, oportunidades y protecciones.

Por ejemplo, hacer el mismo trabajo y cobrar el mismo sueldo.



Por eso, las instituciones públicas como el Gobierno del Estado, el Gobierno Vasco, las diputaciones forales y los ayuntamientos tienen que trabajar y tomar decisiones para lograr que las mujeres y los hombres tengan las mismas condiciones en todos los ámbitos de la vida.

Para conseguirlo es necesario:

- garantizar la igualdad de mujeres y hombres en todos los ámbitos de la vida:
  - la familia
  - la educación
  - el trabajo
- Eliminar todas las formas de discriminación que hoy en día sufren las mujeres solo por el hecho de ser mujer.
- Facilitar que las mujeres puedan trabajar y participar en la vida pública.
- Impulsar que los hombres también cuiden de la familia y hagan las tareas de la casa: limpiar, hacer las compras...



## ¿Qué es la discriminación directa y la discriminación indirecta?

Está prohibida cualquier forma de discriminación por el sexo de las personas. Es decir, está prohibido tratar peor a una persona por ser mujer o por ser hombre.

La discriminación puede ser de 2 maneras:

- **La discriminación directa** se da cuando se trata peor a una persona o no tiene las mismas oportunidades por ser mujer.

Por ejemplo, cuando una mujer hace el mismo trabajo que un hombre, pero cobra menos sueldo. O cuando a una mujer no le renuevan el contrato de trabajo porque está embarazada.

- **La discriminación indirecta** se da cuando una acción o unas normas que parecen ser neutras perjudican más a las mujeres que a los hombres.

La discriminación indirecta no es fácil detectarla, porque cuando sucede no se ve y perjudica mucho a las mujeres.

Por ejemplo, cuando para ser bombero se exige hacer las mismas pruebas físicas a los hombres y a las mujeres.

Pero las pruebas están pensadas en función de las características físicas que presentan los hombres y no las mujeres. Y las mujeres y los hombres tienen diferentes características físicas.



En este caso, habría que adecuar las pruebas físicas para asegurar la igualdad de mujeres y hombres.



## ¿Qué es la acción positiva?

---

Una acción positiva es cuando se toman medidas especiales durante un tiempo para reducir las desigualdades que desde hace mucho tiempo sufren las mujeres en:

- educación
- empleo
- política
- participación en la sociedad

El objetivo de estas acciones positivas es conseguir que de verdad las mujeres y los hombres accedan a todos los espacios en igualdad de condiciones.

Por ejemplo, cuando la Administración da **subvenciones** para favorecer que se contraten mujeres en los sectores donde trabajan menos mujeres que hombres, como la construcción.

**Subvenciones:**  
ayuda económica que se le da a una institución para que realice una actividad.



## ¿Qué es la perspectiva de género?

La perspectiva de género es tener en cuenta las diferentes posiciones y **condiciones de vida** de las mujeres y de los hombres en las actuaciones que lleven a cabo las Administraciones Públicas.

Se dice que una institución pública tiene perspectiva de género cuando al organizar y poner en marcha algo tiene en cuenta las condiciones de vida de las mujeres y de los hombres.

**Las condiciones de vida** son las maneras de desarrollar la vida de las personas, qué tipo de casa, educación, trabajo, el tiempo libre... tienen.

También cuando se evalúan los resultados.

### El objetivo es:

- eliminar las desigualdades entre mujeres y hombres
- favorecer la igualdad de mujeres y hombres.

Esto se consigue poniendo en marcha proyectos y haciendo cosas en la Administración Pública en todos los ámbitos: cultura, deporte, trabajo...

## ¿Qué es uso del lenguaje no sexista?

El lenguaje no sexista es hablar de igual manera sobre las mujeres y los hombres.

Es muy importante para conseguir la igualdad entre las mujeres y los hombres.



Para utilizar un lenguaje no sexista se pueden utilizar estas frases:

- Nombrar siempre a mujeres y a hombres.

Por ejemplo:

- los funcionarios y las funcionarias de la Administración.
- las niñas y los niños.
- Utilizar palabras que incluyan tanto a mujeres como a hombres.

Por ejemplo:

- el funcionariado
- el personal funcionario
- el alumnado
- la infancia...
- Nombrar a mujeres y hombres utilizando 2 artículos.

Por ejemplo:

- los funcionarios y las funcionarias

Debe utilizarse un lenguaje no sexista en todos los lugares de trabajo.

Por ejemplo:

- en la Administración.
- en los colegios.
- en los medios de comunicación: periódicos, televisión, radio...



## Órgano para la igualdad de mujeres y hombres en las administraciones.

Las diferentes Administraciones Públicas tienen **órganos** u oficinas para poner en marcha políticas que ayuden a conseguir la igualdad de mujeres y hombres.

Por ejemplo:

- en el Gobierno Vasco: Emakunde
- en la Diputación Foral de Álava: el área para la Igualdad de Mujeres y Hombres.

**Órganos:** Grupos de personas que actúan en representación de las administraciones públicas..

## El euskera en las Administraciones Públicas vascas

### ¿Qué significa que el euskera sea una lengua oficial?

El euskera es la lengua propia de los vascos.

En Euskadi hay 2 lenguas oficiales:  
el euskera y el castellano.

Todas las personas tienen derecho a conocer y utilizar las 2 lenguas.

Es decir, no se puede **discriminar** a una persona por utilizar el euskera o el castellano.

#### Discriminar:

Es tratar a una persona de forma diferente por su ideología, idioma, raza, religión...



Las leyes obligan a las instituciones públicas a que lleven a cabo acciones para que el euskera se desarrolle y se normalice.

La normalización del euskera se refiere a que el euskera sea una lengua que pueda utilizarse en todos los ámbitos con normalidad:

- en casa
- en la calle
- con los amigos y amigas
- en la escuela
- en el trabajo



## ¿Cuáles son los derechos de la ciudadanía?

---

La Ley dice que todas las personas tienen derecho a comunicarse en las 2 lenguas oficiales:  
el euskera y el castellano.

Conocer y usar el euskera sirve para integrarse en la sociedad vasca.

Las instituciones públicas garantizarán que las personas tengamos los siguientes derechos:

1. Comunicarse en euskera o castellano de manera hablada o por escrito, con cualquier Administración Pública que trabaja en el País Vasco.
2. Recibir educación en las 2 lenguas oficiales.

- 
3. Recibir en euskera la información y programación de los medios de comunicación como los periódicos, la radio, la televisión...
  4. Hacer actividades profesionales, laborales, políticas o sindicales en euskera.
  5. Comunicarse en euskera en cualquier reunión.



# TEMA 6

## Incidencias en el centro de trabajo

### OBJETIVO DEL TEMA

---

Conocer que en el centro de trabajo se pueden dar incidencias y anomalías.

Saber identificar cuáles pueden ser y cómo hay que informar sobre ellas.

### CONTENIDOS DEL TEMA

---

- Introducción: las incidencias y las anomalías
- Tareas diarias.
  - Tareas de control
  - Preparación de salas y reuniones
- Anomalías en el centro de trabajo
- Incidencias en el centro de trabajo

### EN ESTE TEMA HABLAREMOS DE

---

- Personas
- Formas de actuar.



## Introducción. Las anomalías y las incidencias

En el centro de trabajo, puede haber situaciones que afecten al desarrollo normal y correcto de la actividad. Esto son las anomalías o incidencias en el centro de trabajo.

Vamos a ver lo que es cada una y cómo informar de ellas.

**Anomalías:** Para detectar cualquier anomalía tendrás que moverte de forma autónoma por el centro de trabajo y observar bien las diferentes **dependencias** para identificar desperfectos o averías.

**Serás responsable de abrir y cerrar despachos, también de las luces, calefacción, aire acondicionado, etc.**

Si ves cualquier anomalía o desperfecto, anótalo y comunícalo al responsable.

**Incidencias:** 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 anomalía para poderla comunicar al responsable de las mismas.

**Anomalía:**  
Esta palabra viene de “anómalo”, algo que no es lo normal.

**Dependencias:**  
Son los diferentes lugares y espacios de un centro de trabajo (salas, despachos, pasillos...)

**Incidencia:**  
Esta palabra viene de “incidir”, aquello que afecta al desarrollo o funcionamiento de algo.

## Las tareas diarias

Hay tareas importantes que hacen las personas subalternas. Debes conocerlas para saber localizar las incidencias y anomalías.



## Tareas de control

Estas tareas consisten en vigilar y comprobar que todo está correcto y en orden en el edificio.

Para ello, debes:

- revisar pasillos y salas del edificio donde trabajas
- conocer los sistemas de seguridad, como las alarmas
- saber dónde puede entrar una persona y dónde no.

Por ejemplo, hay personas, como el personal trabajador, que pueden ir a todos los despachos y todas las salas.

Otras personas, como las personas usuarias, sólo pueden ir a algunas salas.

### ¿Qué hacer?

Las incidencias sobre la vigilancia del edificio debes comunicárselas a la persona encargada de seguridad.

## Preparación de salas y reuniones

Debes preparar las salas que hay en el edificio para que estén en buenas condiciones.

Para ello, debes comprobar:

- la calefacción en invierno y el aire acondicionado en verano
- las ventanas y los sistemas de ventilación
- que la luz sea adecuada



- que haya toda la tecnología que se necesita, por ejemplo, teléfonos, internet, sistemas de sonido y de megafonía o enchufes suficientes
- que la sala está limpia y ordenada
- que las salidas de emergencia se pueden usar

Debes encargarte también de que todo el **material fungible** que se necesita en una reunión o un evento esté listo.

#### Qué hacer:

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

**El material fungible** son todas las cosas que se gastan o deterioran cuando son usadas. Por ejemplo: el material de papelería que se utiliza todos los días en una oficina (bolígrafos, folios, carpetas o grapadoras...)

## Anomalías en el centro

El centro de trabajo es el lugar donde todos los días realizamos las tareas que tenemos que hacer.

El entorno donde 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 a la hora de trabajar.

Un centro de trabajo con buenas condiciones permite realizar la tarea de forma exitosa.



Cualquier persona trabajadora debe observar las normas de prevención de riesgos laborales y colaborar en la búsqueda de condiciones de trabajo seguras y sanas.

### **¿Cuál es tu responsabilidad?**

Tu responsabilidad en este aspecto es la de estar atento y comunicar todas las anomalías que detectes al hacer tu tarea diaria.

- Como responsable de las llaves de los despachos de la planta que tengas asignada deberás:
  - abrir y cerrar los despachos
  - encender y apagar las luces
  - subir y bajar persianas
  - encender o apagar la calefacción o aire acondicionado
- Cuando tengas que organizar salas de reuniones, te comunicarán el protocolo (el conjunto de normas que se usan para saber qué hacer en diferentes situaciones y sitios). Te indicarán, por ejemplo, el número de asientos, carpetas, bolígrafos y botellas de agua necesarias para las personas asistentes.

Cuando hagas este trabajo, 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.



## ¿Qué anomalías puedes encontrar?

Una anomalía es un desperfecto, o algo que no es normal o no está como debería.

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
- la bombilla o fluorescente se ha fundido
- un cristal roto
- un estante flojo
- la calefacción o aire acondicionado no funciona
- la fotocopiadora no funciona

## ¿Qué hay que hacer?

Todas estas anomalías afectan negativamente en el trabajo.

Es por ello que comunicarlas a la persona responsable es muy importante para solucionarlas.

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

- anota la fecha, el lugar y la anomalía; escríbelas de forma clara.
- identifica si la anomalía es importante o urgente.
- si la anomalía es un riesgo para las personas trabajadoras, comunícalas inmediatamente



Un ejemplo de anomalía es, por ejemplo, cuando se rompe un cristal, o no funciona la calefacción.

## Incidencias en el centro

Una incidencia ocurre 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 más importante es comunicarlo para solucionarlo rápidamente.

Al realizar la tarea, pueden surgir imprevistos con los que no contábamos.

Por ejemplo, estás haciendo unas fotocopias urgentes y se estropea la máquina, o no hay papel en el almacén.



Mantén la tranquilidad, todos los problemas tienen solución.

### ¿Qué hacer?

- Si es un problema que puedes solucionar, solúcnalo y después lo comunicas.
- Si no sabes solucionarlo, comunícalo inmediatamente.
- Si crees que son situaciones graves, anota lo ocurrido y comunícalo inmediatamente a tu superior.



## ¿Cómo dar parte de esas incidencias?

- Anota la fecha, el lugar y lo que ha ocurrido de la forma más clara posible.
- Si hay personas implicadas escribe sus nombres.

**En tu trabajo se pueden dar situaciones con otras personas que pueden afectar negativamente a tus tareas.**

Por ejemplo:

- una discusión con un compañero.
- una tarea que te ordenan hacer y no está dentro de tus funciones.
- una persona visitante enfadada.

Para responder a estas situaciones es muy importante seguir las siguientes indicaciones:

- guardar la calma.
- tener una actitud positiva, tener buena intención, ser sincera, disculparse en caso necesario
- saber escuchar, atender a lo que nos están diciendo y entenderlo

Cuando escuches, mira a la cara y atiende a lo que te dicen.

- dar una respuesta.  
Debes utilizar palabras sencillas, educadas.
- ser amable y actuar con respeto, sin poner malas caras, sin suspirar, sin enfadarnos...



Los conflictos son normales en las relaciones con las personas, y tenemos que aprender a manejarlos.

De esa forma:

- nuestras relaciones mejoran
- nos comunicamos mejor
- nos aprecian
- podemos colaborar en el trabajo
- estaremos alegres, con confianza
- nos sentiremos personas más seguras, cómodas y relajadas.



# TEMA 7

## El recado

### OBJETIVO DEL TEMA

---

Conocer qué tipo de recados deberás realizar en tu puesto, de quiénes son esos recados y cómo llevarlos a cabo.

### CONTENIDOS DEL TEMA

---

- Introducción: realización de recados oficiales
- El recado
  - ¿De quién se recibe?
  - Tipos de recados
  - ¿Cómo hacer los recados? El registro de recados e incidencias
  - Interpretación precisa de las instrucciones
  - Comunicaciones efectivas entre las personas

### EN ESTE TEMA HABLAREMOS DE

---

- Personas
- Formas de actuar



## Introducción. Realización de recados oficiales

Los recados oficiales son los encargos que tenemos que hacer en nuestro puesto de trabajo.

Para realizar recados oficiales fuera y dentro del centro de trabajo, hay que conocer y manejar bien el entorno del trabajo.

En los recados te darán **instrucciones** de forma precisa. Si no las has entendido tienes que pedir que te lo vuelvan a explicar.

Deberás anotar los diferentes recados a realizar y comunicar si ha ocurrido alguna incidencia en su realización.

Los recados pueden hacerse de forma personal o por teléfono.

Deberás recibir y transmitir la información con claridad y precisión.

Al tener que realizar recados fuera de tu centro de trabajo es importante conocer las normas de circulación vial para peatones.

Son muy importantes las normas de **protocolo y cortesía**.

**Las normas de protocolo y cortesía** son las normas para comportarse bien con otras personas a la hora de saludar, colocarse, dirigirse a ellas...



## El recado

Un recado es un encargo de una tarea que debe hacer una persona.

También puede ser un mensaje que se envía o se recibe, de palabra o por escrito. En este caso tú eres el canal de comunicación.

### ¿De quién se reciben los recados?

Puedes recibir un encargo de cualquier superior jerárquico.

Las personas superiores jerárquicas son trabajadores y trabajadoras que pertenecen a grupos superiores dentro de la **escala administrativa**.

Hacen trabajos administrativos que necesitan tu colaboración para poder hacerlos bien.

Normalmente, en tu puesto de trabajo, dependerás de una **jefatura** que será la encargada de decirte las tareas que tengas que realizar.

Por tanto podrás recibir:

- órdenes directas de tu jefatura.
- 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.

**Escala administrativa**  
es una forma de organización del trabajo por niveles, de más bajo a más alto.

**Jefatura:**  
Grupo de personas que son tus jefes o jefas.



## ¿Qué tipo de recados?

Los recados tienen que estar relacionados con las tareas que puedes realizar en tu puesto de trabajo.

Estos son algunos de los tipos de recados:

- 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 parecidas
- 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:

- **el lugar:** dentro o fuera del centro de trabajo
- **la importancia:** urgentes o importantes
- **otros tipos** de recados

### Según el lugar

#### • **Dentro de tu centro de trabajo**

Recados relacionados con tus funciones y tareas habituales como:

- comunicar mensajes.
- distribuir documentos y paquetes.
- entregar correspondencia.
- fotocopiar documentos.



- **Fuera del centro de trabajo**

Por ejemplo, entregar algún documento en otro lugar.

## Según la importancia

- **Un recado urgente** hay que realizarlo con rapidez y tiene que realizarse antes que los otros recados.

Por ejemplo, hacer unas fotocopias 5 minutos antes de que empiece la reunión.

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

Por ejemplo, llevar un mensaje importante a otro departamento.

## Otros tipos de recados:

- **Tareas no habituales.**

Por ejemplo, trasladar algún material o colocar en el tablón de anuncios alguna comunicación, etc.

Por último, tienes que tener en cuenta el orden en que tienes que hacer los recados o transmitir los mensajes.

El orden de los recados dependerá de la urgencia o la importancia de la tarea que te han encargado.

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



## ¿Cómo hacer los recados? Registro de recados e incidencias

### El recado puede realizarse personalmente

Apunta la tarea a realizar y la persona que te lo ha pedido.

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

Pregunta todo lo que necesites si no has comprendido bien.

Es importante anotar el recado.

Apunta estos **datos concretos del recado**:

- la persona que te lo ha pedido
- la fecha
- la tarea a realizar
- cuándo quieren que lo realices

Antes de hacer el recado, planea cómo lo vas a realizar.

Si hay algún imprevisto o incidencia deberás comunicarla a la persona que te ha ordenado el recado.

### El recado puede realizarse a través del teléfono.

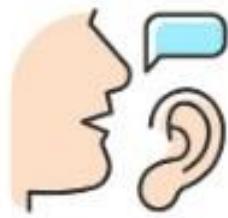
El trato hacia la persona que nos pide hacer un recado por teléfono debe ser lo más correcto posible en todo momento.

Una mala contestación o no estar atento/a puede dificultar el trabajo de los demás.



Tienes que seguir las pautas básicas de comportamiento cuando estés hablando por teléfono:

- contesta a la llamada rápidamente, no hagas esperar a la persona que llama
- saluda, identifícate y pregunta en qué puedes ayudar
- utiliza siempre las palabras “por favor” y “gracias”
- ten siempre a mano lápiz y papel para anotar el recado o mensaje: anota el nombre de la persona que ha llamado y la tarea a realizar
- repite el recado para asegurarte que lo has anotado correctamente
- si el recado no lo puedes hacer, o crees que no es una tarea tuya, comunícalo a la persona y a tu jefatura superior



### **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 realizarlo

Es importante aclarar la tarea que te han mandado.

Si no entiendes bien la nota, pregúntale a la persona que te lo ha dejado.



## Cuando el recado es fuera del centro de trabajo

Tienes que conocer el lugar donde tienes que ir y qué tienes que hacer.

Antes de ir al lugar, repasa el itinerario que tienes que seguir.

## Comunicaciones efectivas entre personas

---

A la hora de realizar recados o transmitir mensajes es necesario que la comunicación entre las personas profesionales sea buena.

### La comunicación interpersonal

Es la que se da entre 2 o más personas, cara a cara.

Es importante utilizar diferentes **habilidades sociales** para mejorar las relaciones entre las personas. Las habilidades sociales son comportamientos necesarios para relacionarse con los demás de forma adecuada

Por ejemplo:

- saber escuchar,
- preguntar educadamente
- dar las gracias
- pedir ayuda,
- seguir instrucciones y darlas
- disculparse...



Utilizar habilidades sociales en el trabajo nos ayuda a tener buenas relaciones con nuestros compañeros y compañeras.

Para que la comunicación interpersonal sea efectiva es importante que:

- entiendas bien el recado o mensaje que se desea comunicar
- realices el recado y trasmitas el mensaje como se debe
- la comunicación verbal y corporal sea acorde a lo que se comunica

Esto quiere decir que palabras y gestos (de las manos, de la cara...) expresan lo mismo

- pregúntales cuando no entiendas lo que te piden



## TEMA 8

# Manejo de máquinas de reproducción y otras similares

### OBJETIVO DEL TEMA

Conocer cuáles son las máquinas de reprografía más habituales, cómo funcionan y cómo realizar tareas con ellas, respetando las normas de seguridad, salud y medio ambiente.

### CONTENIDOS DEL TEMA

- Reprografía de documentos
  - Fotocopiadora
  - Impresora
  - Escáner
  - Encuadernadoras
  - Grapadoras
- Manejo de la máquina fotocopiadora.
  - Anomalías más frecuentes
- El encargo de copias.
- Normas de seguridad, salud laboral y protección ambiental.

### EN ESTE TEMA HABLAREMOS DE

- Formas de actuar



## Reprografía de documentos

### ¿Qué es la reprografía de documentos?

La reprografía es la tarea de reproducir una o más copias de un documento.

Existen muchas formas de reproducir o copiar documentos.

El más conocido y utilizado en la administración es la fotocopia.

Veamos, a continuación, las diferentes máquinas que reproducen o copian documentos.

### La fotocopiadora

Es una máquina que se usa para hacer una copia idéntica a un documento.

La copia recibe el nombre de fotocopia.



La mayoría de fotocopiadoras tienen las funciones de:

- ampliar o reducir el documento
- copiar por las dos caras
- clasificar, encuadrinar o grapar las copias
- otras funciones: la de la impresora, el fax o el escáner, tipos de papel, en color...

Todas las fotocopiadoras necesitan de **tóner** para poder fotocopiar.



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

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

La fotocopiadora avisa cuando el cartucho de tóner tiene que ser cambiado.



## La impresora

Es una máquina que se conecta al ordenador y nos permite hacer copias en papel de los documentos que tenemos en el ordenador.



Funciona con una conexión a un ordenador por medio de un cable o bien está en red con varios ordenadores.

Utiliza cartuchos de tinta, aunque también hay impresoras que no utilizan cartuchos, sino otras tecnologías, como el láser.

Para usar la impresora hay que tener conocimientos a nivel de usuario sobre cómo utilizar el ordenador.

## Escáner

Es una máquina que permite **digitalizar** imágenes o documentos en papel para archivarlos en el ordenador.



Permite la copia de documentos sin necesidad de imprimirlas y tenerlas guardadas 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.

**Digitalizar:**  
convertir  
imágenes que  
están impresas en  
papel en archivos  
informáticos,  
digitales.

Si vas a utilizar el escáner en una **máquina fotocopiadora multifunción** (máquina que realiza más de una función, por ejemplo, fotocopiar, escanear...), tienes que elegir la opción “escáner” antes de empezar el escaneo.



Este tipo de máquinas fotocopiadoras multifunción son las que más se utilizan en el Gobierno Vasco.

Para mandar por email lo que has escaneado, desde la propia fotocopiadora multifunción, hay que seguir este proceso:

- en la pantalla seleccionar “email” destinatario
- seleccionar (a quién se lo quieres mandar)
- darle al botón “escanear”



## La encuadernadora

La encuadernación es la unión de varias páginas, mediante el **encanulado** u otra técnica.



La encuadernadora es una máquina que se utiliza para unir en un cuaderno varias hojas.

Normalmente, al cuaderno se le pone unas tapas (una por delante y otra por detrás).

Las máquinas de encuadernación varían según la técnica que utilicen; existen muchas clases de encuadernadoras.

**Encanulado:**  
sistema por el que se unen las diferentes páginas de un documento mediante un canutillo o espiral de plástico.

## La grapadora

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

Usar la grapadora manual es muy fácil.



La grapadora tiene un cargador de grapas, una cabeza y base.



Cuando presionamos la cabeza de la grapadora sobre la base, unimos la grapa al papel.

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

## Manejo de la máquina fotocopiadora.

Veremos ahora los pasos que tienes que dar para utilizar una fotocopiadora y poder realizar una fotocopia:

### PASO 1: Encender la fotocopiadora

Las fotocopiadoras tienen un interruptor con dos posiciones:

- posición ON: está encendida
- posición OFF: está apagada

Por tanto, para encenderla, pondremos el interruptor en posición ON.

A continuación, tienes que dar al botón de encendido, en la pantalla de la fotocopiadora.

Cuando presionas una vez el botón se enciende la máquina.

Si presionamos el botón otra vez se apaga la máquina.





## PASO 2: El calentamiento

Cuando encendemos una fotocopiadora, es decir, cuando ponemos el botón en la posición ON, la fotocopiadora inicia un proceso llamado calentamiento.

Durante el tiempo que dura el calentamiento, la fotocopiadora se prepara para realizar su tarea.

En este tiempo, todavía no se pueden hacer fotocopias.

Mientras esperamos a que la fotocopiadora termine con el calentamiento, podemos ir colocando el documento original que queremos fotocopiar.



Cuando el proceso de calentamiento ha acabado, se apagará la luz del indicador de esperar. Entonces la luz del indicador de copiado se encenderá.

## PASO 3: Colocar el documento original

Para colocar el documento original hay que levantar la tapa de la fotocopiadora.

Debajo veremos un cristal sobre el que colocaremos el documento original.

Pondremos la parte que queremos copiar hacia abajo, mirando hacia cristal.

Cerraremos la tapa, para proteger nuestros ojos de la luz que sale de la fotocopiadora.



Comprobamos que hay papel en la **bandeja**, que está en la parte de abajo de la fotocopiadora.

Ahora podemos empezar a fotocopiar.

## Los documentos: ¿qué características tienen?

Para hacer bien tu trabajo tienes que conocer qué características tienen los documentos, debes tener en cuenta:

- **Tamaño**

Los tamaños de papel más utilizados son los siguientes:



**DIN A4:** el tamaño de este papel es el tamaño **estándar**

**DIN A3:** el tamaño de este papel es el doble del tamaño de DIN A4, como si ponemos dos folios juntos.

**Estándar:**

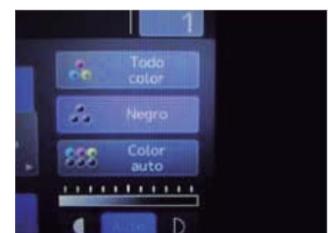
el más normal, el que más se usa.

**DIN A5:** el tamaño de este papel es la mitad de un DIN A4, como si doblamos un folio por la mitad.

- **Color/blanco y negro**

Antes de hacer la fotocopia:

- fíjate si el documento está en color o en blanco y negro.
- piensa cómo vas a hacer la copia, si la quieres hacer en color o en blanco y negro.



A continuación, debes marcar en el menú “color” la opción que necesites.



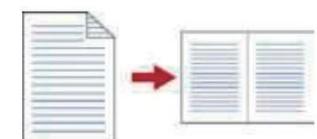
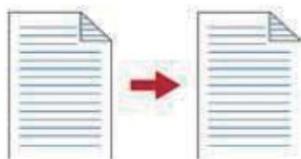
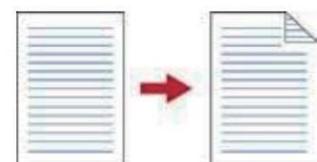
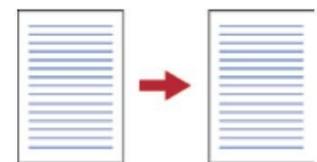
## • Por 1 ó 2 caras

Debes saber si tienes que hacer la fotocopia a 1 cara o a 2 caras.

Cuando la fotocopia es a 2 caras se dice que es a “doble cara”.



La fotocopiadora tiene estas opciones:



- **De 1 cara a 1 cara:** cuando el documento original está por 1 cara, y queremos una fotocopia igual, a 1 cara.
- **De 1 cara a doble cara:** cuando el documento original está a 1 cara y queremos una fotocopia que sea por las 2 caras.
- **De doble cara a doble cara:** cuando el documento original está por las 2 caras y queremos una fotocopia igual, por las 2 caras.
- **De doble cara a una cara:** cuando el documento original está por las 2 caras, pero al fotocopiarlo queremos que salga solo por 1 cara de la hoja.

## PASO 4: Fotocopias

Para hacer fotocopias tienes que tener en cuenta:

- número de copias (cantidad)
- copias claras u oscuras
- ampliar o reducir la copia



### • Número de copias

Tenemos que indicar el número de copias que queremos realizar.

En la pantalla aparece un número y un teclado parecido al de un teléfono, del 0 al 9. Con esos números indicaremos el número de copias que queremos hacer.

Si no pulsamos ningún número, hará 1 fotocopia.

### • Claro / Oscuro

También podemos hacer que la fotocopiadora fotocopie un documento más claro o más oscuro.

En la pantalla de la fotocopiadora veremos **3 opciones** como en la imagen de aquí al lado.

La opción “Auto” realizará la **copia igual** que la original.



**Si la fotocopia sale muy clara**, podemos repetirla pulsando al botón de más oscuro.

**Si la fotocopia sale muy oscura**, podemos repetirla pulsando el botón de más claro.

### • Ampliar/ Reducir

Tenemos que indicar si queremos que la copia salga:

- igual que el documento original.
- más grande que el documento original, es decir, aumentar su tamaño.
- más pequeña que el documento original, es decir, reducir su tamaño.

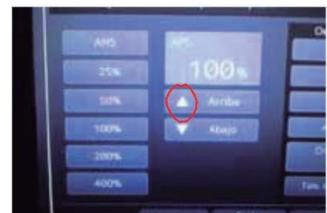


Para aumentar o disminuir el tamaño tendremos que buscar en el panel de delante el siguiente número: **100%**.

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

Si queremos aumentar el tamaño pulsaremos la tecla que tiene indicada una flecha hacia arriba. Esta tecla sirve para aumentar el tamaño de la fotocopia.

Si queremos reducir el tamaño pulsaremos la tecla que tiene indicada la flecha hacia abajo. Esta tecla sirve para reducir el tamaño de la fotocopia.



## PASO 5: Recogida de documentos

Las copias que salgan de la fotocopiadora saldrán a la bandeja lateral de la fotocopiadora.

Una vez hemos terminado, recogeremos de la bandeja todas las fotocopias que hayamos hecho.

## PASO 6: Hacer otra fotocopia del documento original

Una vez hemos hecho las fotocopias de un documento original, podemos poner otro documento diferente encima del cristal para fotocopiarlo.



Seguiremos los siguientes pasos.

## 1. Quitar el original ya fotocopiado

Levantaremos la tapa de la fotocopiadora y quitaremos del cristal el documento que ya hemos fotocopiado.

Hay que quitar el documento del cristal cuando la luz se haya apagado.

Recuerda que siempre que haces 1 fotocopia verás una luz.

## 2. Poner el nuevo documento a fotocopiar

Una vez retirado el anterior, pondremos en el cristal el siguiente documento que queramos fotocopiar.

## Anomalías más frecuentes en el uso de la fotocopiadora.

Las principales anomalías que te puedes encontrar son las siguientes:

### Se enciende el indicador de papel.

Cuando veamos este símbolo de iluminación en la pantalla puede ser por dos cosas:

**Indicador:** luz que se enciende para avisarnos de algo

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





Para solucionarlo, comprobamos que la fotocopiadora tiene papel.

- **Si no tiene papel**, le ponemos papel para que pueda hacer fotocopias.
- **Si tiene papel**, miramos si el lugar en el que se guarda, el papel está colocado correctamente.
- **Si no está bien puesto**, lo colocamos correctamente en su lugar.

### **Se enciende el indicador de reposición de tóner.**

Recordemos que el tóner es la tinta de la fotocopiadora.

Cuando hay que cambiar el tóner, el indicador de reposición de tóner se enciende.

Para cambiar el tóner seguimos los siguientes pasos.

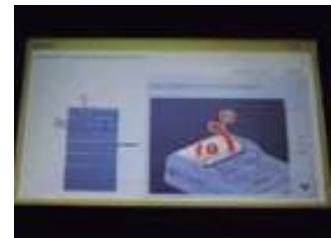
1. Abrimos la cubierta delantera de la fotocopiadora.
2. Quitamos el cartucho viejo de la fotocopiadora.
3. Agitamos el nuevo cartucho para conseguir ablandar el tóner.
4. Quitamos la tapa del cartucho nuevo.
5. Colocamos el nuevo cartucho en el lugar que le corresponde, en el mismo sitio donde estaba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



## **Se enciende el indicador de atasco de papel.**

Cuando tenemos un atasco en la fotocopiadora, se enciende el indicador de atasco.

El papel que se atasca en una fotocopiadora puede sacarse de varias formas, siempre dependerá del modelo de fotocopiadora.



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

Normalmente, la propia fotocopiadora nos suele indicar dónde está el atasco.

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



Cuando retiremos el papel atascado, podremos continuar fotocopiando.

## **La fotocopiadora no realiza fotocopias.**

Si ya hemos comprobado todas las causas anteriores y la fotocopiadora sigue sin funcionar, comprobaremos si la cubierta frontal esté bien cerrada.

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

Si está abierta, la fotocopiadora no funciona.



Cuando la máquina fotocopiadora detecta que alguna cubierta no está cerrada, bloquea la máquina.

Si hemos 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 demasiado claras.**

Lo más normal será que falte tóner.

En este caso se debe cambiar el cartucho.

## **El encargo de fotocopias**

Cuando te encargan fotocopiar y preparar unos documentos.

### **Fases de 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. Realizar las fotocopias según las características solicitadas (una o doble cara, color, tamaño...)
4. Ordenar las copias
5. Encuadrinar, grapar o incluir en una carpeta las copias del documento
6. Entregar las copias



## Normas de Seguridad, Salud y Protección ambiental.

Para usar las diferentes máquinas de fotocopia tienes que tener en cuenta varios aspectos importantes.

- Leer los manuales de uso de las máquinas (instrucciones).
- La fotocopiadora sirve para hacer copias sólo de papeles.
- Debes saber cómo parar la máquina.
- Desconectar la máquina y dejarla enfriar antes de manipularla.
- Desconectar el interruptor principal antes de su limpieza.
- Limpiar el cristal de contacto con un paño humedecido en alcohol o detergente suave. No usar disolventes.
- Usar guantes para cambiar el tóner.
- Ventilar la habitación diariamente.
- En caso de avería, avisar a tu responsable.
- No manipular los desechos del tóner y otros productos.
- Mantener iluminada la habitación cuando se hacen photocopias
- Cerrar la tapa de la máquina totalmente, el impacto de la luz sobre los ojos puede dañarte.
- Sacar el enchufe de la corriente eléctrica cuando no se vaya a utilizar durante un amplio periodo de tiempo.
- Cada herramienta tiene su función. Usarlas de forma correcta.
- Mantener limpias y en buen estado las herramientas o útiles de oficina (tijeras, cíter, etc.)  
Guardarlas en su sitio, después de usarlas.



- Usar con cuidado la grapadora, puedes herirte con una grapa.

A veces hay que retirar alguna grapa del documento y esta acción hay que hacerla con cuidado.

- No grapes muchas hojas a la vez. Mejor poco a poco.
- Debes conocer estas señales:



Significa que quema.



Significa que da calambre.



Significa que atrapa.



## TEMA 9

# Recepción, distribución y entrega de paquetería, documentación y material de almacén

### OBJETIVOS DEL TEMA

---

- Identificar los responsables y departamentos o áreas para la recogida y distribución de paquetería y documentación.
- Conocer cómo debe recogerse la prensa diaria, organizar lotes por plantas y departamentos y repartirla.
- Conocer cómo distribuir la documentación o paquetería, a través de los canales habituales establecidos por la administración.
- Cumplir la normativa legal de seguridad y confidencialidad.



## CONTENIDOS DEL TEMA

---

- La ubicación física de las distintas áreas y personas dentro de la organización, y sus referencias de acceso/comunicación telefónica.
- Circulación interna de la paquetería y documentación.
- Técnicas básicas de recepción, registro, clasificación y distribución de paquetería y documentación:
  - Documentos internos y externos asociados a la recepción de la paquetería y documentación.
  - Registro de paquetería y documentación.
  - Criterios de clasificación y organización.
  - Distribución de paquetería y documentación.
  - Recepción y almacenamiento de artículos en el almacén.
- Normas de seguridad, salud laboral y protección ambiental.
- Las relaciones en el centro de trabajo.
- La normativa legal de seguridad y confidencialidad en la manipulación de la documentación y paquetería.

## EN ESTE TEMA HABLAREMOS DE

---

- Personas
- Formas de actuar



## Introducción

Para recibir, distribuir y entregar la paquetería y documentación, es importante conocer la distribución de los **departamentos** y cómo se llaman y las personas que trabajan en cada uno de ellos.

Aprenderás a clasificar documentos y paquetes por despachos y personas.

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

**Departamento:**  
cada una de las secciones o áreas en la que está dividida una organización.

**Confidencialidad:**  
Es garantizar que la información va a ser protegida, no se va a contar sin el permiso de la otra persona o personas

## La ubicación 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 los mismos, así como sus cargos y responsabilidades.

Tendrás que conocer la ubicación física (dónde se sitúan) de las distintas áreas de trabajo y personas, el acceso a las mismas tanto personalmente como telefónicamente.



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

Es muy habitual utilizar el teléfono interno para comunicarse en un organismo público. Por eso, es importante que sepas cómo se utiliza.

Es muy posible que te llamen para recoger y entregar paquetes o documentos, lo 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 la extensión del despacho a la que quieras llamar.

La extensión es el final del número de teléfono completo.

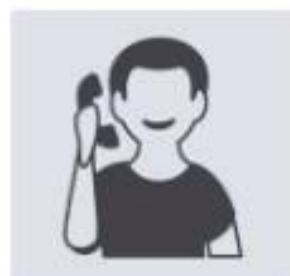
Para hacer llamadas internas no hace falta que marques el número de teléfono completo.

Por ejemplo: si el número de teléfono es 945 033 286, la extensión de ese número es 33286.

### **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.



Euskal Herriko Autonomia Erkidegoa  
Organismo Autónomo del



- **la actitud**

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

- **el lenguaje**

Evitaremos usar palabras desconocidas o que puedan 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 para pensar la respuesta que le vas a dar a la persona.

Esos segundos se le pueden hacer interminables a la persona que está al otro lado del teléfono.

Si no sabemos responderle en el momento, le diremos que volveremos a llamarle tan pronto como podamos.

Por ejemplo, alguien llama para preguntar si le han dejado un documento importante y nosotros tenemos que mirar si lo han dejado

¿Cómo debemos actuar?

- Cuando la persona nos habla, deberemos guardar silencio y escucharle con atención.



- Le diremos que vamos a buscar el documento y que le llamaremos lo antes posible para darle la respuesta.

Para no interrumpir a la persona que llama por teléfono se recomienda hacer uso de expresiones de tipo:

- si...
- ya...
- claro...
- desde luego...
- entiendo...

## Consejos para el manejo del teléfono de forma interna.

### Antes de realizar una llamada

Tenemos que pensar en los siguientes puntos.

- ¿A quién va dirigida la llamada?  
Saber a quién voy a llamar.
- ¿Qué tengo que decir?  
Pensar las ideas principales que voy a comunicar.
- ¿Cómo voy a decirlo?  
Cómo tengo que decir las cosas para conseguir lo que quiero.
- ¿Qué voy a necesitar para llamar?  
Es conveniente tener a mano la documentación que puedo necesitar.



## Durante la llamada

Tenemos que seguir los siguientes pasos.

- Saludar y presentarnos.

- Crear un clima acogedor.

Para ello es importante utilizar el nombre de la persona.

- Explicar para qué hemos llamado.

Exponer el tema de forma clara y profesional.

- Aplicar la técnica de escucha activa.

Escuchar atentamente y sin interrumpir

- Concretar lo acordado y ofrecerle nuestra ayuda

en lo que pueda necesitar.

- Despedirnos adecuadamente.

## Al recibir una llamada

Hay que tener en cuenta los siguientes pasos.

- Contestar la llamada lo antes posible, sin hacer esperar. Por lo general siempre que sea posible no superar los 3 tonos de llamada.

- Saludar, presentarnos (decir nombre y lugar de trabajo) y ofrecer nuestra ayuda.



- Centrarnos en la llamada y aplicar las técnicas de escucha activa (escuchar atentamente y sin interrumpir).
- Hablar agradablemente, crear una atmósfera positiva entre nosotros y la persona con la que hablamos.
- No mantener conversaciones paralelas.
- Agradecer su llamada.  
Recordarle que estamos para ayudarle 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 cortar la llamada lo antes posible.

## Circulación interna de la paquetería y documentación.

A diario tendrás la tarea de recoger la prensa, documentos y paquetes 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)
- Mensual (el caso de revistas especializadas)



**Los documentos** son escritos que explican hechos y tienen datos importantes.

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



La circulación interna de la paquetería y documentación se refiere al reparto de los documentos y paquetes dentro de la organización.

La circulación interna sirve como un medio de comunicación, permite la implicación de las personas trabajadoras 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, hay cuatro fases que debes seguir.

- **Recepción.** Recibe los documentos o paquetes que han llegado.
- **Registro.** Registra el documento o paquete.
- **Clasificación.** Clasifícalo 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 formatos, es decir, pueden ser textuales, gráficos, sonoros, fotográficos, audiovisuales o informáticos.

## Registro de paquetería y documentación

La primera tarea será recoger los paquetes de la zona donde los dejen los **proveedores**. Son paquetes que puedes 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 deberás ponerte en contacto con el destinatario.

Para efectuar la entrega la organización responsable del envío, te pedirán que firmes y sellas los **albaranes** de entrega del paquete.

**Proveedores:**  
personas o empresas que entregan a otra empresa, como la Diputación, artículos como paquetes, documentos, etc.

**Albarán:**  
documento que demuestra que ese pedido ha sido entregado.

## 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 teniendo en cuenta cuales son más urgentes e importantes según la localización de los despachos para la entrega.

## Distribución de paquetería y documentación

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

Primero se distribuirán los documentos o paquetes urgentes.

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

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

## Recepción y almacenamiento de artículos en el almacén

### ¿Cómo se reciben los artículos?

En el almacén de **Servicios Generales** se reciben y almacenan los artículos que se solicitan al proveedor.

#### Servicios Generales:

Es un servicio que tienen todos los departamentos del Gobierno Vasco para encargarse de tareas generales. Por ejemplo, recoger la paquetería.



Cuando se recibe un artículo hay estas fases.

Una persona entrega el material en el almacén.

1. El personal de servicios generales debe comprobar que los artículos que se reciben en el almacén son los que figuran en el albarán de entrega. Es decir, debe contar o comprobar la mercancía.
2. También debe comprobar que se entregan sin desperfectos o que no están rotos. Es decir, debe comprobar la calidad de la mercancía. El albarán es una nota que justifica una entrega de mercancías.

En el albarán tiene que aparecer esta información:

- el nombre del proveedor o empresa
- la fecha
- el número de paquetes que se entregan
- el contenido de los paquetes
- el número de pedido
- un espacio para confirmar la recepción del pedido, que se hará con un sello o con una firma

## ¿Cómo se almacenan los artículos?

Después de que una persona recibe la mercancía, esta mercancía se debe almacenar.

El personal de Servicios Generales coloca los artículos en las baldas según el tipo de cada artículo.



Hay un mapa del almacén que indica dónde están situados los diferentes artículos.

### **¿Cómo se organiza el almacén?**

El personal de Servicios Generales ordena las mercancías que llegan al almacén para que sea fácil encontrarlas.

Los artículos están colocados según el tipo de artículo en las diferentes baldas, de acuerdo con el mapa del almacén.

El almacén suele contar con espacio suficiente para moverse por él, así como para poder poner cajas unas sobre otras cuando es necesario.

### **¿Cómo se distribuyen los pedidos?**

Desde el almacén General se distribuyen los artículos que los distintos servicios del Gobierno Vasco solicitan.

Es decir, las mercancías o artículos que se piden tienen que estar disponibles en el almacén, porque todavía no se han utilizado.

Los pedidos se preparan de manera manual y se entregan a los/as ordenanzas para que los entreguen en cada servicio.

Para ello, se tiene el listado de pedidos de cada servicio y se prepara cada pedido cogiendo los artículos de las baldas y metiéndolos en cajas o sobres, según el tamaño.



## 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 un carrito
- para coger peso del suelo debes:
  - colocar los pies separados, el derecho más adelante, o el izquierdo si eres zurdo
  - flexionar las rodillas
  - mantener la espalda recta
  - doblar las rodillas para coger la carga



Para transportar peso:

- hazlo poco a poco
- mantén la espalda recta
- mantén la carga cerca del cuerpo, es más fácil moverla
- nunca gires el cuerpo cuando lleves peso
- coge el peso con la palma de la mano. Así, te cansarás menos





## Las relaciones en el centro de trabajo

Para realizar esta tarea es imprescindible mantener un buen ambiente en el trabajo.

Para ellos tendrás que seguir las normas de protocolo.

Las normas de protocolo nos indican cómo debemos relacionarnos con las diferentes personas en la distribución de paquetes y documentación.

Recuerda que tu imagen es importante, mantén la ropa limpia y en buen estado.

Utiliza las normas de cortesía, llama siempre antes de entrar en un despacho, pide permiso para entrar, saluda y despídate adecuadamente, con respeto y educación.

Utiliza un lenguaje y unos gestos adecuados.

Eso te garantizará una buena relación en el trabajo con tus superiores y compañeros.



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

En la manipulación de paquetes y documentos 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 y documentos 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 se produce al abrir un paquete o leer un documento que no es tuyo.

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

Cuando una información está disponible, significa que cualquier persona de esa organización que la necesite puede 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 10

## Prevención de riesgos laborales (PRL)

### OBJETIVO DEL TEMA

---

Conocer qué dice la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, quién tiene que cumplirla y cómo.

Identificar qué tipo de riesgos existen en el trabajo en general y en el puesto de ordenanza en particular.

### CONTENIDOS DEL TEMA

---

- ¿Qué es la Ley de Prevención de Riesgos Laborales?
- ¿Quién tiene que cumplir con esta Ley?
- ¿Qué tipos de riesgos laborales hay?
- Obligaciones de las empresas
- Obligaciones de las personas trabajadoras
- La Prevención de Riesgos Laborales en el personal trabajador del Gobierno Vasco.
- Riesgos en el trabajo en el puesto de subalterno/a en el Gobierno Vasco



## EN ESTE TEMA HABLAREMOS DE

- Personas
- Administraciones
- Formas de actuar



## ¿Qué es la Ley de Prevención de Riesgos Laborales?

La Ley es una norma donde se explica, manda, prohíbe o permite hacer algo.

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales (**LPRL**) tiene como objetivo promover que las personas trabajadoras trabajen con seguridad.

**LPRL:**  
abreviatura para hacer más corto el nombre Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Esta Ley cuida de la salud de las personas que trabajan.

Explica qué cosas hay que hacer para que las personas trabajadoras tengan buena salud y trabajen en condiciones seguras.

## ¿Quién tiene que cumplir con la Ley de prevención de riesgos Laborales?

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales afecta a:

- las personas dueñas de las empresas.
- las personas trabajadoras, que pueden trabajar:
  - contratadas por una empresa
  - en las administraciones públicas
  - en **cooperativas**
  - como **autónomas**

**Cooperativa:**  
empresa en la que las trabajadoras son las dueñas y son socias. Todas tienen intereses comunes, deciden juntas y quieren lo mismo para su empresa.

**Autónomo:**  
los trabajadores autónomos trabajan por su cuenta. No dependen de un jefe, son sus propios jefes. Las empresas les pueden contratar para hacer un trabajo.



## ¿Qué tipos de riesgos laborales hay?

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

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

El riesgo laboral será mayor o menor dependiendo de si las **condiciones de trabajo** son mejores o peores.

Podemos clasificar los riesgos laborales en 3 tipos:

**Riesgos de seguridad** (una caída de un andamio, un golpe con un tablón...).

**Riesgos de higiene** (un alto nivel de ruido, una quemadura con un producto químico...).

**Riesgos ergonómicos y psicosociales** (un espacio poco iluminado, estrés por tener mucho trabajo...).

### Condiciones de trabajo:

son los elementos que hay en el trabajo. Pueden ser, por ejemplo, las herramientas, sustancias con las que trabajamos, el horario, el ritmo de trabajo...

### Riesgo ergonómico:

es la probabilidad de tener lesiones por el tipo e intensidad de actividad física que se realiza en el trabajo.

## Riesgos ergonómicos y psicosociales

	Posturas
	Pantallas de visualización de datos
	Manipulación de cargas
	Factores ambientales
	Estrés
	Atrapamientos entre objetos
	Burn out
	Fatiga mental
	Acoso

**Burn out:**

Se conoce también como “síndrome del quemado”. Se produce cuando se tiene mucho estrés en el trabajo durante mucho tiempo.

**Fatiga mental:**

Sentirse agobiado en las cosas que hay que hacer. tiempo.

**Acoso:**

Comportamiento negativo (maltrato, rechazo...) continuo sobre una persona.

Riesgos de seguridad		Riesgos de higiene	
	Caída		Químicos
	Cortes		Biológicos
	Atropellos		Vibraciones
	Sobreesfuerzos		Ruido
	Pinchazos		Estrés Térmico
	Atrapamientos entre objetos		
	Eléctricos		
	Explosiones		

**Químicos:**  
Sustancias tóxicas que pueden poner en riesgo la salud de las personas.

**Biológicos:**  
Microorganismos que pueden poner en riesgo la salud de las personas.

**Estrés térmico:**  
Malestar que produce en la persona la temperatura del puesto de trabajo.



## Los accidentes de trabajo

Un riesgo laboral puede producir un accidente de trabajo.

Legalmente se define el accidente de trabajo como:

toda lesión que una persona trabajadora sufre al realizar su actividad laboral.

Un accidente de trabajo es:

- una situación no habitual
- que ocurre de repente
- que ocurre sin querer
- que interrumpe el ritmo de trabajo
- que puede provocar daños a las personas trabajadoras, a los materiales.

Dentro de todos los accidentes de trabajo están los:

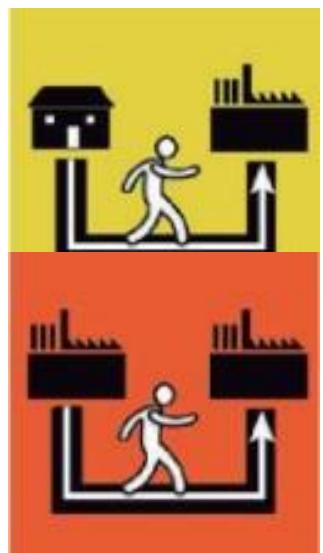
-accidentes “**in itinere**”:

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

-accidentes en **misión**:

son los que se producen cuando el trabajador o trabajadora se desplaza durante su jornada de trabajo de un sitio a otro.

**in itinere** son dos palabras en latín.





## Las enfermedades profesionales

Es la enfermedad que una persona tiene a causa del trabajo.

La enfermedad profesional hace que la persona pierda la salud de forma lenta y progresiva.

Existe una lista de las enfermedades profesionales.

## Obligaciones de la empresa

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

Este derecho supone un deber de las personas dueñas de la empresa, es decir, el empresario o la empresaria tienen la obligación de proteger a las personas trabajadoras.

Por eso, las empresas tienen que cumplir con obligaciones relacionados con los siguientes temas que se enumeran.

1. Plan de Prevención y evaluación de riesgos
2. Equipos de trabajo y medios de protección
3. Información, consulta y participación de las personas trabajadoras
4. Formación de las personas trabajadoras
5. Riesgos graves e inminentes
6. Vigilancia de la salud
7. Protección de personas trabajadoras especialmente sensibles a algunos riesgos
8. Protección de la maternidad



## 1. Plan de Prevención y evaluación de riesgos

La empresa está obligada a evitar los riesgos, a identificar de dónde vienen o a evaluarlos para que haya menos.

El empresario o la empresaria tiene que hacer:

- un plan de **prevención**,
- una evaluación de riesgos
- una planificación de la actividad preventiva.

**Prevención:**  
son las actividades que hay que hacer para eliminar los riesgos laborales.

El plan de prevención es un documento que tiene que explicar:

- la organización de la empresa
- las personas responsables de la prevención
- las formas de actuar y los recursos necesarios para realizar la prevención.

La evaluación inicial de los riesgos indicará cuales son los riesgos que hay en el trabajo y cómo son de graves para la seguridad y salud de los trabajadores.

Si los resultados de esta evaluación indican que hay situaciones de riesgo, la empresa tendrá que hacer una planificación de la actividad preventiva, para eliminar o reducir y controlar esos riesgos.



## 2. Equipos de trabajo y medios de protección

El empresario o la empresaria tiene que:

- dar a sus trabajadores y trabajadoras **equipos de protección individual**
- vigilar que todas las personas utilizan correctamente los equipos de protección individual

## 3. Información, consulta y participación de las personas trabajadoras

El empresario o la empresaria 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 empresa puede facilitar y consultar la información a las personas trabajadoras a través de los representantes de los trabajadores.

Estos representantes son los Delegados y Delegadas de Prevención. Son personas trabajadoras elegidas por sus compañeros/as en la empresa.

Su misión es defender los derechos de las personas trabajadoras en las reuniones con los empresarios.

**Equipo de protección individual:**  
conjunto de elementos que lleva o sujeta la persona y que protegen su salud durante el trabajo.  
Por ejemplo: un casco para evitar golpes, o unos protectores de oído para evitar el ruido.

**Evacuación:**  
evacuar es poner a las personas en un lugar seguro cuando hay peligro en un lugar.



El Comité de Seguridad y Salud es un órgano de la empresa formado por representantes de la empresa y los/as delegados/as de prevención.

Tiene que haber el mismo número de representantes de la empresa y de delegados/as de prevención.

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

#### 4. Formación

La empresa 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 que realiza.

#### 5. Riesgo grave e inminente

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

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

- parar su actividad.
- abandonar el lugar de trabajo.





## 6. Vigilancia de la salud

La empresa está obligada a vigilar la salud de los trabajadores.

Para ello realiza **periódicamente** reconocimientos o pruebas médicas. Estas pruebas son voluntarias.

Estas pruebas tienen que respetar la intimidad de la persona trabajadora.

### Periódicamente:

Significa que se produce varias veces en el tiempo. Entre una vez y otra puede transcurrir diferentes plazos de tiempo de 6 meses, 1 año, 5 años...

## 7. Protección de personas trabajadoras

### especialmente sensibles a determinados riesgos

Hay trabajadores y trabajadoras que tienen una protección especial:

- por su trabajo o actividad
- por tener una discapacidad (física, psíquica o sensorial)
- por ser más sensibles a algunos riesgos

El empresario o empresaria tiene que tener en cuenta esas características para adaptar las medidas de prevención necesarias y que estas personas puedan trabajar de forma segura.

## 8. Protección de la maternidad

La prevención de riesgos tiene que tener en cuenta a trabajadoras que están embarazadas o que han tenido un hijo o hija hace poco.





El empresario o empresaria está obligado/a a tomar medidas para evitar esos riesgos y tiene que adaptar el puesto de trabajo durante el embarazo y la lactancia.

Si no es posible adaptar el puesto, se le cambiará de puesto.

Si esto tampoco es posible, la trabajadora tendrá derecho a darse de baja por riesgo en el embarazo o lactancia.

### Obligaciones de las personas trabajadoras

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

Los trabajadores y trabajadoras tienen que:

- usar adecuadamente los equipos de trabajo o sustancias, con los que desarrollen su trabajo
- utilizar bien los medios y equipos de protección
- utilizar bien los **dispositivos de seguridad**
- informar a los responsables o al servicio de prevención sobre cualquier situación que puede provocar un riesgo
- ayudar al empresario a cumplir con la prevención.

**Dispositivos de seguridad:**  
instrumento o mecanismo que asegura el funcionamiento de una máquina. Por ejemplo, un botón de parada de emergencia, o una barrera.

Si la persona trabajadora no cumple con sus obligaciones, la empresa le sancionará.



## La prevención de Riesgos en el Gobierno Vasco

En el Gobierno Vasco hay un Servicio de Prevención de Riesgos y Salud Laboral para tratar todos estos temas relacionados con la prevención de riesgos.

Este Servicio tiene dos secciones, cada una con funciones diferentes:

### 1. Sección de Prevención de Riesgos Laborales

- Investiga los accidentes de trabajo y los riesgos higiénicos, ergonómicos y psicosociales y propone medidas para prevenirlos y corregirlos.
- Realiza las evaluaciones de riesgos, los **protocolos** y propone medidas correctoras.
- Establece programas y planes de prevención, planes de emergencia y evacuación y la prestación de los primeros auxilios.

**Protocolo:**  
conjunto de reglas para actuar de una manera concreta ante una situación.

### 2. Sección de Salud Laboral

- Realiza la vigilancia de la salud.
- Investiga las enfermedades profesionales y propone medidas para prevenirlas y corregirlas.
- Da consejos y orienta a las personas especialmente sensibles y cuando hay casos de personas que no pueden adaptarse o hacer bien su trabajo en el puesto que tienen.



## Riesgos en el trabajo en el puesto de ordenanza en el Gobierno Vasco

El puesto de trabajo de ordenanza en el Gobierno Vasco requiere hacer cosas que pueden tener riesgos para la seguridad y la salud de las personas que realizan este trabajo.

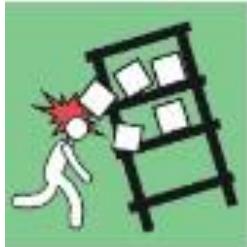
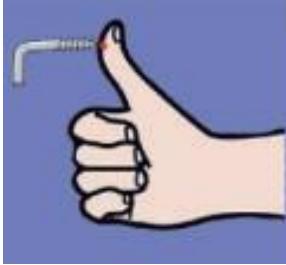
A continuación, se explican los riesgos que hay y las medidas que se deben tomar para prevenirlos:



RIESGO	¿CON QUÉ?	¿QUÉ HACER?
<b>Caída de personas</b> 	<p>Escaleras de mano</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Escaleras fijas de servicio</li><li>• Cubiertas</li><li>• Colocación de pendones</li><li>• Plataformas elevadoras</li><li>• Andamios, etc.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Usa las escaleras que cumplan las normas.</li><li>• Cumple con los procedimientos y haz formación sobre este tema.</li><li>• Usa las instalaciones de protección colectiva.</li><li>• No sobrepases las barandillas de seguridad.</li><li>• Usa los equipos de protección individual. Usa el arnés de seguridad cuando trabajes en cubiertas y en altura.</li><li>• Para usar, montar y desmontar andamios, cumple con los procedimientos y la formación recibida.</li><li>• No te subas a objetos inestables como sillas o cajas.</li></ul>

RIESGO	¿CON QUÉ?	¿QUÉ HACER?
<b>Caída de objetos en manipulación</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Paquetes</li> <li>• Cajas</li> <li>• Archivadores</li> <li>• Herramientas, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantén el lugar de trabajo limpio y ordenado.</li> <li>• Coloca siempre cada cosa en su sitio.</li> <li>• No tapones con objetos las salidas o entradas.</li> <li>• Mantén cerrados los cajones y armarios para evitar golpes.</li> <li>• Sujeta de forma correcta las herramientas de trabajo y los objetos que uses.</li> <li>• Cuando sea necesario usa carritos o ayudas necesarias.</li> <li>• Comprueba que la carga es segura y está bien sujetada.</li> <li>• No dejes cosas en pasillos y lugares de paso.</li> <li>• Usa los equipos de protección individual: <ul style="list-style-type: none"> <li>• calzado antideslizante</li> <li>• casco de seguridad</li> <li>• guantes de seguridad</li> </ul> </li> <li>• Monta el andamio tal y como te explicaron en la formación sobre cómo usar, montar y desmontar andamios.</li> </ul>



RIESGO	¿CON QUÉ?	¿QUÉ HACER?
<b>Caída de objetos desprendidos</b> 	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cajas</li><li>• Bultos grandes</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Usa los equipos de protección individual: casco de seguridad.</li><li>• Señaliza y asegura la zona de trabajo.</li></ul>
<b>Golpes, pinchazos, cortes</b> 	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tijeras</li><li>• Taladro</li><li>• Cúter</li><li>• Chinchetas, etc.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Elige y úsalos de forma correcta: cada uno tiene su función.</li><li>• Mantenlos limpios y en buen estado.</li><li>• Guárdalos en su sitio después de usarlos.</li><li>• Sustitúyelos si pueden generar un riesgo.</li><li>• Revisalos para detectar bordes cortantes, clavos, astillas...</li><li>• Coloca y mantenlos de forma correcta.</li><li>• Usa los equipos de protección individual:<ul style="list-style-type: none"><li>• guantes de seguridad.</li><li>• gafas de protección.</li><li>• ropa de trabajo.</li></ul></li></ul>



RIESGO	¿CON QUÉ?	¿QUÉ HACER?
<b>Lanzamiento de fragmentos</b> 	<ul style="list-style-type: none"><li>• Martillo</li><li>• Taladro</li><li>• Amoladora, etc.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Usa los equipos de protección individual: gafas de protección.</li><li>• En los trabajos de soldaduras usa la pantalla de protección con filtro para soldaduras.</li></ul>
<b>Atrapamiento entre objetos</b> 	<ul style="list-style-type: none"><li>• Armarios con ruedas</li><li>• Jaulas, etc.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Usa los equipos de protección individual:<ul style="list-style-type: none"><li>• guantes de seguridad</li><li>• calzado de seguridad.</li></ul></li><li>• Sigue los procedimientos de trabajo seguro.</li></ul>

RIESGO	¿CON QUÉ?	¿QUÉ HACER?
<b>Térmicos</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalación de calefacción.</li> <li>• Purgado</li> <li>• Soldaduras</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protege las partes calientes para que las personas usuarias no puedan tocarlas o entrar sin querer.</li> <li>• Solo el personal cualificado hará el mantenimiento de la instalación.</li> <li>• Señaliza las zonas de riesgo.</li> <li>• Usa los de guantes de seguridad.</li> <li>• En los trabajos de soldaduras usa los equipos de protección individual: <ul style="list-style-type: none"> <li>• pantalla de protección para soldaduras.</li> <li>• guantes de cuero de manga larga.</li> <li>• manguitos de cuero.</li> <li>• mandil de cuero.</li> <li>• polainas.</li> <li>• botas de seguridad.</li> </ul> </li> </ul>



RIESGO	¿CON QUÉ?	¿QUÉ HACER?
<b>Eléctricos</b> 	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cuadros y equipos eléctricos</li><li>• Taladro atornillador, etc.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• NO uses los aparatos y las instalaciones eléctricas que estén mojadas.</li><li>• NO uses los aparatos y las instalaciones eléctricas con las manos mojadas.</li><li>• En el mantenimiento de instalaciones, máquinas y herramientas eléctricas cumple el procedimiento de trabajo seguro que te explicaron en la formación.</li><li>• Primero quita la corriente cuando trabajes con la máquina abierta.</li></ul>
<b>Ruido</b> 	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cepilladora</li><li>• Taladro</li><li>• Soldadora, etc.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Usa protectores para los oídos para reducir el ruido cuando trabajas con máquinas y herramientas.</li><li>• Si estás embarazada, avisa a la Unidad de Salud Laboral.</li></ul>

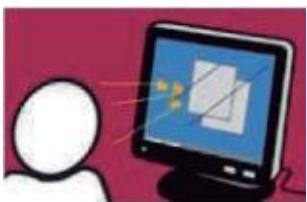


RIESGO	¿CON QUÉ?	¿QUÉ HACER?
<b>Sustancias dañinas</b> 	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pinturas Antioxidantes</li><li>• Desengrasantes</li><li>• Desatascadores</li><li>• Disolventes Alcohol</li><li>• Aceite de máquinas</li><li>• Colas, etc.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lávate las manos antes de comer, beber o fumar.</li><li>• Sigue las instrucciones de las Fichas de Seguridad y las etiquetas de los productos sobre:<ul style="list-style-type: none"><li>• los peligros</li><li>• las precauciones</li><li>• cómo actuar en caso de derrame, incendio, accidente, intoxicación...</li></ul></li><li>• Usa los equipos de protección individual:<ul style="list-style-type: none"><li>• guantes de seguridad</li><li>• mascarilla</li><li>• ropa adecuada.</li></ul></li><li>• Avisa y vete acompañado cuando tengas que revisar las arquetas.</li><li>• Si estás embarazada, avisa a la Unidad de Salud Laboral.</li></ul>



IESGO	¿CON QUÉ?	¿QUÉ HACER?
<p><b>Contaminantes biológicos (Enfermedades profesionales)</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"><li>• Limpieza de arquetas pluviales y fecales</li><li>• Purgado de radiadores</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lávate las manos antes de comer, beber o fumar.</li><li>• Usa los equipos de protección individual:<ul style="list-style-type: none"><li>• gafas protectoras herméticas.</li><li>• mascarilla para partículas desechable P3 y resistente a salpicaduras de líquidos.</li><li>• guantes contra cortes y punciones.</li><li>• guantes y ropa impermeable de un solo uso.</li><li>• calzado impermeable y contra la perforación de suela.</li></ul></li><li>• Si estás embarazada, avisa a la Unidad de Salud Laboral.</li></ul>

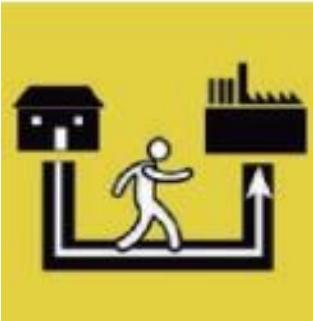


RIESGO	¿CON QUÉ?	¿QUÉ HACER?
<p><b>Pantalla de visualización de datos (PVD)</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"><li>Pantallas de ordenador</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Tu mesa debe estar a la altura de tus codos y debe tener un tamaño adecuado para poder trabajar en ella.</li><li>No pongas debajo de tu mesa objetos que te impidan mover las piernas o con los que puedas golpearte.</li><li>Mantén la espalda recta y apoyada al respaldo de la silla.</li><li>Coloca la silla a tu medida: subiendo y bajando la altura de tu asiento y moviendo hacia delante y hacia atrás el respaldo.</li><li>Cambia de postura de vez en cuando.</li><li>Mantén los pies apoyados sobre el suelo.</li><li>Ten los objetos con los que trabajas cerca, así no tendrás que forzar la postura.</li></ul>



RIESGO	¿CON QUÉ?	¿QUÉ HACER?
<b>Sobreesfuerzos</b> 	<ul style="list-style-type: none"><li>Con cualquier objeto o carga pesada.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Para coger un peso del suelo, debes tener:<ul style="list-style-type: none"><li>los pies separados, el derecho situado más adelante.</li><li>las rodillas dobladas.</li><li>la espalda recta.</li></ul></li><li>Para transportar peso:<ul style="list-style-type: none"><li>hazlo poco a poco.</li><li>mantén la espalda recta.</li><li>mantén la carga cerca del cuerpo, es más fácil moverla.</li><li>nunca gires el cuerpo cuando llevas peso.</li></ul></li><li>Utiliza guantes para no dañarte las manos.</li><li>Coge el peso con la palma de la mano. Así, te cansarás menos.</li><li>Transportar demasiada carga es peligroso.</li><li>Si no puedes solo, pide ayuda o utiliza el carrito.</li></ul>



RIESGO	¿CON QUÉ?	¿QUÉ HACER?
<p><b>Accidentes en misión sin vehículo, accidentes durante las salidas autorizadas y accidentes in itinere</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"><li>• Atropello de coche</li><li>• Caída por tropezar</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Camina siempre por las aceras.</li><li>• Cruza por los pasos de cebra.</li><li>• Espera a la luz verde de peatones cuando hay semáforo.</li><li>• Antes de cruzar mira a los dos lados. Cruza cuando veas bien a los dos lados. Nunca en una curva.</li><li>• No cruces entre coches aparcados.</li><li>• Cuidado con las obras.</li><li>• No debes andar o correr con las manos en los bolsillos.</li><li>• Evita las prisas.</li></ul>