



AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES INTERNOS

Temario para examen de oposición
en lectura fácil.

Tema 1. La organización del Ayuntamiento	3
Tema 2. Estructura administrativa del Ayuntamiento	11
Tema 3. Los Empleados y Empleadas públicas	20
Tema 4. Procedimiento Administrativo. Ley 39/2015.....	27
Tema 5. Igualdad entre Mujeres y Hombres	41
Tema 6. Competencias laborales básicas	49
Tema 7. Recepción y distribución de paquetería y correspondencia. Realización de recados dentro y fuera del centro de trabajo	66
Tema 8. Información de anomalías e incidencias en el centro de trabajo. Colaboración en la preparación de reuniones y eventos	85
Tema 9. Conceptos básicos de Archivo de documentos.....	94
Tema 10. La Prevención de Riesgos Laborales.....	105

Tema 1

La organización del Ayuntamiento

El Ayuntamiento trabaja para satisfacer las necesidades de los vecinos de un municipio.



Para conseguir ese objetivo, el Ayuntamiento debe organizar y administrar un municipio.



EL MUNICIPIO

¿Qué son los municipios?

Los municipios son las partes más pequeñas que forman un país.



Cada municipio se compone de un territorio, de los vecinos que viven en él y de un Ayuntamiento.



¿Qué es el Padrón municipal?

Para ser vecino tienes que estar apuntado en el Padrón del municipio donde resides habitualmente.

El Padrón es la lista de los vecinos de un municipio.

Todos los vecinos apuntados en el Padrón municipal forman la población del municipio.

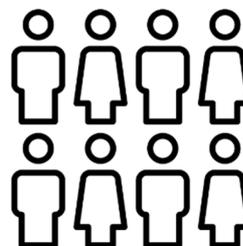


ORGANIZACIÓN DEL AYUNTAMIENTO

El Ayuntamiento está formado por todas las personas que trabajan en él.

Los trabajadores del Ayuntamiento son servidores o funcionarios públicos.

Una parte de esos trabajadores, como el Alcalde o la Alcaldesa, y como los Concejales y las Concejales, son elegidos por los vecinos del municipio.



Al grupo que forman el Alcalde y los Concejales también se le suele llamar Corporación municipal.



El resto de empleados debe conseguir su puesto superando un proceso de selección.

El Pleno municipal

El Pleno Municipal es el órgano más importante del Ayuntamiento.



Es el lugar donde todos los vecinos estamos representados por nuestros Concejales.



Una vez son elegidos por los vecinos del municipio, todos los Concejales se reúnen para trabajar.



A esa reunión acuden todos los Concejales y se le llama el Pleno municipal.

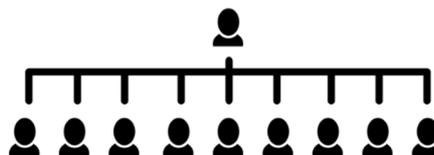
Elección del Alcalde o Alcaldesa y de los Concejales Delegados

En el primer Pleno municipal que hacen, los Concejales eligen a la persona que va a ser la Alcaldesa o el Alcalde.



El Alcalde será el que dirija el gobierno y la administración municipal.

El Alcalde después, elige a los Concejales que van a formar parte de su Gobierno.



Junta de Gobierno Local

La Junta de Gobierno colabora con el Alcalde en la responsabilidad de organizar y administrar el municipio.

La Junta de Gobierno Local es como el Gobierno de un país o un territorio.



En este caso, es el Gobierno de un municipio.

Concejales Delegados

Los Concejales que forman parte del Gobierno se llaman Concejales Delegados.



Los Concejales Delegados son como Ministros del Gobierno que a veces son Diputados y Ministros al mismo tiempo.

Cada uno de los Concejales Delegados tiene un área sobre la que gobierna.



En algunos lugares, los Concejales Delegados también pueden especializarse en un distrito o un barrio del municipio.

En el caso del Ayuntamiento de Donostia las áreas de gobierno se estudiarán en el tema 2.



El Alcalde también elige a los que van a ser Tenientes de Alcalde.

Tenientes de Alcalde

Los Tenientes de Alcalde son los concejales que colaboran más estrechamente con el Alcalde.

Los Tenientes de Alcalde pueden sustituir al Alcalde cuando, por ejemplo, está enfermo o está de viaje de trabajo.



Funciones del Pleno Municipal

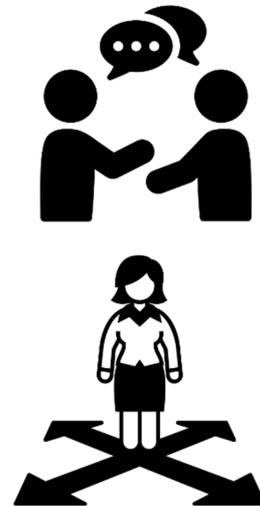
El Pleno municipal es como el Parlamento del municipio.

Es donde se hacen propuestas y se debaten.

Luego se toman decisiones importantes para organizar y administrar la vida del municipio y de sus vecinos.

El Pleno debe aprobar, por ejemplo:

- Las Normas municipales
- Los Planes municipales
- Los presupuestos del Ayuntamiento.



Ejemplos de Norma municipal son:

La Norma que regula la emisión de los ruidos en la ciudad.

O la Norma que regula la instalación de Antenas para telefonía.

Este tipo de Normas suelen llamarse Ordenanzas municipales.

Un ejemplo de los Planes que el Pleno debe aprobar son los Planes urbanísticos, que son los que organizan el crecimiento de la ciudad.

El presupuesto que aprueba el Pleno dice cuánto dinero se va a gastar el ayuntamiento para pagar lo que cuesta su funcionamiento y los servicios que nos da.

El Pleno también tiene que preocuparse y cuidar de que el Alcalde y los Concejales Delegados hagan bien su trabajo.

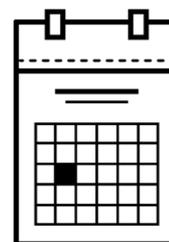


Reuniones del Pleno Municipal

El Pleno Municipal es convocado por el Alcalde.

El Pleno se reúne una vez al mes.

Estas reuniones se llaman sesiones ordinarias.



Cuando lo decide el Alcalde
o lo solicitan algunos Concejales,
el Pleno se puede reunir en más ocasiones,

A estas reuniones del Pleno
se les llama sesiones extraordinarias.

A las sesiones del Pleno puede acudir
cualquier persona que lo solicite.

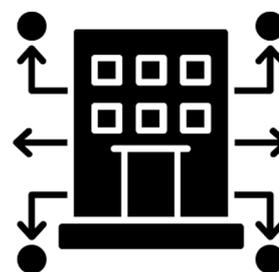


Tema 2

Estructura administrativa del Ayuntamiento de Donostia / San Sebastián

La actividad del Ayuntamiento se desarrolla a través de Áreas de Actuación que se organizan en diferentes Direcciones.

A continuación, encontrarás información sobre lo que hacen las diferentes áreas y direcciones del Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián.



Alcaldía y Grupos Políticos

En este Área se ayuda y se da asistencia al Alcalde, a los Tenientes de alcalde y Concejales Delegados.

También a los Grupos Políticos con representación municipal.

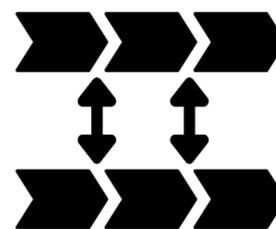
Es el área que se encarga de las relaciones públicas y de las comunicaciones con la prensa para contar a la sociedad lo que hace el Ayuntamiento.



También organizan los actos oficiales, los viajes oficiales, etc.

Dirección de Coordinación de Servicios Transversales

Esta dirección se ocupa, entre otras tareas, de coordinar planes y proyectos importantes que afectan a las distintas áreas del ayuntamiento



Esta área ayuda al Ayuntamiento a cambiar su organización para mejorar los servicios municipales.

También se encarga de coordinar la relación con otras instituciones como la Diputación, el Gobierno Vasco u otros ayuntamientos.

Dirección de Acción Social

La Dirección de Acción Social se ocupa del bienestar físico, social y psicológico de los vecinos del municipio.



Para conseguirlo, esta Dirección ofrece prestaciones sociales a todos los vecinos y las familias que lo necesiten.

Estas prestaciones pueden ser, por ejemplo, servicios en centros de día o residencias para las personas mayores.

O Centros de Acogida para personas en situación de pobreza.

Dirección de Gestión Económica

Esta Dirección es responsable de elaborar el presupuesto del Ayuntamiento.

Después hace el seguimiento y control de los gastos e ingresos que tiene el Ayuntamiento



Se encarga de hacer y actualizar la lista de los bienes municipales.

Se ocupa también de contratar las obras y los servicios que se necesiten.

Por ejemplo, la contratación de las obras de reparación de las carreteras del municipio o los servicios de limpieza de los polideportivos municipales.

Dirección Financiera

Recauda el dinero de los tributos que las personas que viven en Donostia tenemos obligación de pagar por los servicios.

Por ejemplo, recauda el dinero que pagamos por el agua que utilizamos en nuestras casas, o por la recogida de basuras que echamos a los contenedores de la calle.

También se encarga de recaudar las multas de tráfico que pone la Guardia Municipal



Dirección de Urbanismo Sostenible

Se ocupa de planear y llevar a cabo los proyectos urbanísticos y obras de la ciudad.



Igualmente tiene la misión de proteger los monumentos y los edificios históricos de la ciudad.

Dirección de Intervención y Contabilidad

Esta dirección lleva la cuenta de los ingresos y gastos del Ayuntamiento.

Es quien se ocupa de controlar y revisar el dinero que se gasta el Ayuntamiento.



Por ejemplo, esta Dirección tiene que revisar los contratos que el Ayuntamiento hace con las empresas, o las ayudas de dinero que entrega a asociaciones.

Dirección Jurídica

Esta dirección es como el abogado del Ayuntamiento.

Se dedica a ayudar al Ayuntamiento en todos los temas que tienen que ver con las leyes.

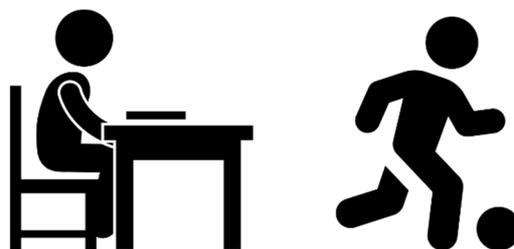


También es la dirección que le defiende en los tribunales de justicia.

Servicio de Educación y Promoción Social

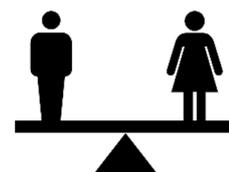
Esta dirección apoya a la infancia y los jóvenes en su formación y en sus actividades de tiempo libre.

Para ello dispone de muchos Gaztelekus y Haurtxokos repartidos por la ciudad.



Forma y sensibiliza a las personas a favor de los derechos humanos y la educación en valores.

Trabaja para hacer realidad la igualdad de oportunidades de mujeres y hombres.

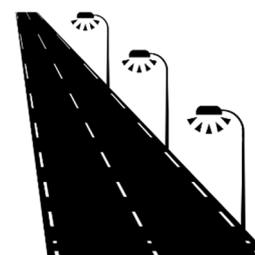


También se encarga de los albergues municipales.

Dirección de Mantenimiento y Servicios Urbanos

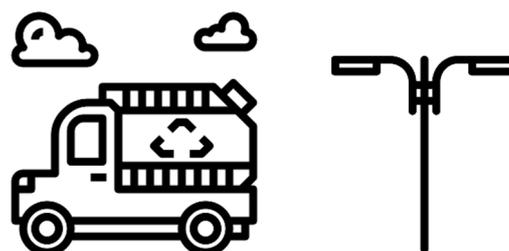
Esta Dirección de encarga del mantenimiento de:

- los edificios municipales,
- las calles,
- los parques y jardines,
- las redes de agua y el alcantarillado y
- los vehículos municipales.



Se ocupa también de:

- la limpieza de las calles,
- la recogida de basuras y el alumbrado de la ciudad.



Dirección de Salud y Medio Ambiente

Esta Dirección tiene como objetivo la promoción De Salud Pública y el Bienestar Animal.



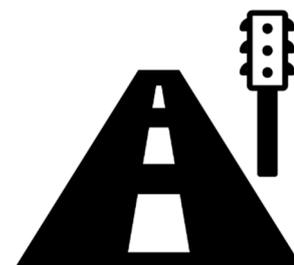
Se encarga de:

- hacer controles sanitarios en los establecimientos donde compramos o consumimos bebidas y alimentos.
- eliminar ratas o plagas de insectos
- controlar que el medio ambiente de la ciudad sea sano.

La Casa de Socorro de Donostia depende de esta Dirección.

Dirección de Movilidad

El objetivo de esta Dirección es todo lo que tiene que ver con la movilidad en la ciudad.



Se encarga de diseñar y planificar, por ejemplo:

- La peatonalización de las calles
- Los bidegorris o carriles-bici
- las líneas de transporte público,
- los nuevos aparcamientos,
- la estación de autobuses, etc.

También se ocupa de la ordenación y señalización del tráfico, como la red de semáforos, por ejemplo.

Dirección de Presidencia

Esta Dirección tiene como objetivo mejorar la organización y la calidad del trabajo administrativo del Ayuntamiento.

Persigue hacer más simples los procedimientos administrativos para que todos podamos relacionarnos más cómodamente con el Ayuntamiento.



Es la Dirección que también se encarga:

- del Padrón de Habitantes.
- de recoger y archivar la documentación del Ayuntamiento.
- del servicio de Participación Ciudadana
- de apoyar al movimiento asociativo de la ciudad

Dirección de Proyectos y Obras

Esta Dirección es la que hace los proyectos de las Obras públicas municipales.



Selecciona las empresas que las van a realizar. Luego las dirige y controla para que las obras salgan bien.



Dirección de Gestión de Personas

La labor principal de esta Dirección es contribuir al buen hacer del Ayuntamiento seleccionando a las personas adecuadas y desarrollando sus capacidades.



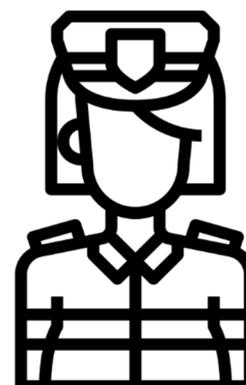
También es responsable de:

- la Oferta Pública de Empleo (OPE). Se ocupa, por ejemplo, de la OPE para la que estás estudiando este temario.
- la Formación del personal
- la Prevención de Riesgos Laborales
- las nóminas para pagar a los trabajadores
- la organización de prácticas de estudiantes
- la compra de material de oficina
- los Servicios Generales Internos, como, por ejemplo,
 - la distribución de correspondencia y paquetería,
 - la preparación salas de reuniones o
 - labores de mantenimiento sencillas.

Dirección de Guardia Municipal

La Dirección de Guardia Municipal realiza su labor a través de un equipo de Agentes.

Los Agentes tienen como misión protegernos cuando ejercemos nuestros derechos y libertades de acuerdo con la Ley.



Y garantizan nuestra seguridad.

Para conseguirlo, los agentes de la Guardia Municipal vigilan las calles y edificios públicos previniendo que se comentan delitos.

También cuidan de nuestra seguridad ordenando el tráfico y el aparcamiento de los vehículos.

Dirección de Prevención, Extinción de Incendios y Salvamentos

En esta Dirección trabajan los bomberos.

Su misión es apagar incendios y realizar salvamentos.



También nos ayudan cuando ocurren catástrofes graves en la ciudad, como, por ejemplo, grandes inundaciones.

Servicio de Euskera

Este servicio tiene como objetivo impulsar el conocimiento y el uso del euskera.

Promueve el euskera tanto en la ciudad como en la relación que el Ayuntamiento tiene con los ciudadanos.



También se encarga de la traducción oral y escrita entre el euskera y el castellano cuando una Dirección lo solicita.

Tema 3

Los Empleados y Empleadas públicas

Cualquier persona en edad de trabajar que lo desee, puede aspirar a ser empleado o empleada pública.



Hay 4 tipos de empleados públicos:

1. Personal funcionario de carrera:

Los funcionarios de carrera tienen un puesto fijo en el Ayuntamiento.

2. Personal funcionario interino:

Los funcionarios interinos no tienen puesto fijo, tienen un contrato temporal.

Los funcionarios interinos hacen el mismo trabajo que los funcionarios de carrera.

3. Personal laboral:

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

Hacen trabajos que no hace el personal funcionario.

4.4. 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.

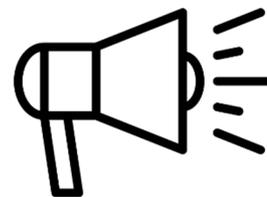
Por ejemplo: si al terminar su mandato el responsable político deja su puesto, el personal eventual también tiene que dejar su puesto.

Aquí te explicamos el procedimiento que sigue el Ayuntamiento para incorporar nuevos **funcionarios de carrera**.

La Convocatoria de plazas

Para poder ser candidato o candidata, el Ayuntamiento debe comunicar a la ciudadanía que necesita cubrir puestos de trabajo.

A esa comunicación que hace el Ayuntamiento se le llama Convocatoria de plazas.



Para poder presentarte, esas convocatorias te indican qué requisitos debes cumplir.

Los requisitos no siempre son los mismos.



A veces, los requisitos pueden ser, por ejemplo, haber alcanzado un nivel de formación, o acreditar un nivel de conocimiento del euskera, o tener un grado de discapacidad, etc.

También debes demostrar un nivel de euskera.

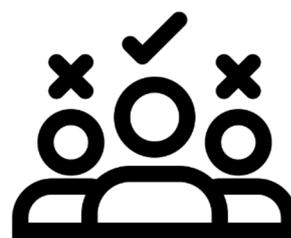
Eso garantiza el derecho que tienen los vecinos del municipio a ser atendidos en euskera.

Los requisitos se establecen en cada convocatoria de plazas.

Cada convocatoria de plazas también dice qué tipo de proceso de selección se seguirá.

Tipos proceso de selección

Para poder ocupar esas plazas, el Ayuntamiento tiene que hacer unas pruebas selectivas entre las personas candidatas.



Las pruebas selectivas pueden ser de 3 tipos:

1. Oposición

Tomar parte de una Oposición significa que tienes que realizar una o más pruebas.



Las pruebas pueden ser teóricas o prácticas.

Si superas esas pruebas, demostrarás tienes el conocimiento y la capacidad necesaria para desempeñar el puesto en el que quieres trabajar.



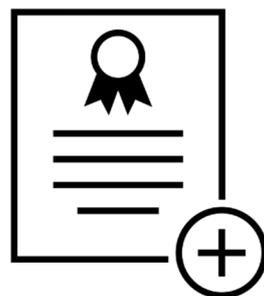
2. Concurso-oposición:

Cuando además de las pruebas de conocimientos y capacidad se tienen en cuenta los méritos que tienes, al proceso de selección se le llama Concurso-oposición.

Los méritos son otras capacidades que tienen las personas.

Por ejemplo,

la formación que has realizado, o una experiencia laboral parecida al puesto en el que quieres trabajar.



3. Concurso:

En este tipo de selección solo se valoran los méritos.

En todos estos tipos de selección, te vas a encontrar una gran competencia de los demás candidatos.



Principios de conducta del empleado o empleada pública.

La conducta del empleado público debe guiarse por los siguientes principios:

- Tratar con atención y respeto a los ciudadanos a los que sirve y a los compañeros de trabajo.



- Actuar con diligencia y cumpliendo la jornada y el horario de trabajo.

Actuar con diligencia significa hacer las cosas con cuidado y lo más pronto que puedas.



- Obedecer las instrucciones profesionales de las personas responsables del área donde trabajan



- Informar a los ciudadanos sobre los asuntos que tengan derecho a conocer.

Facilitar también que ejerzan sus derechos y cumplan sus obligaciones.



- Utilizar los recursos y bienes públicos con austeridad.

Utilizar con austeridad significa hacerlo con moderación, sin excesos, utilizando sólo justo lo que necesitas.



- No aceptar regalos o favores en calidad de empleado público.



- Cuidar de los documentos que tenga que trasladar a sus responsables.



- Seguir formándose para mejorar sus capacidades para el trabajo.



- Respetar las normas sobre seguridad y salud en el trabajo.



- Proponer a sus responsables lo que les parezca adecuado para mejorar el servicio del área en la que trabajen.



- Garantizar la atención al ciudadano en el idioma que lo solicite. En nuestro territorio, el euskera y el castellano son las lenguas oficiales.

Tema 4.

Procedimiento Administrativo. Ley 39/2015.

LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

¿Qué es la administración pública?

La administración pública trabaja para conseguir el bienestar de todas las personas que viven en un país.

La Administración pública son las instituciones y órganos administrativos que satisfacen las necesidades de la ciudadanía. Por ejemplo: cuando necesitamos que nos ayuden a encontrar un trabajo, que nos atienda el personal sanitario cuando nos enfermamos, ...

Las personas que trabajan en la atención de nuestras necesidades dentro de la Administración forman equipos de trabajo que se llaman SERVICIOS.

Por ejemplo, el Servicio de Salud,
el Servicio de Deporte, el Servicio de
Empleo,
el Servicio de Medio Ambiente, etc.)



Las personas que trabajan en los Servicios
se llaman Funcionarios y Laborales.

Los niveles de la Administración Pública

En el Estado español (España) existen varios niveles de
Administración Pública:

- La Administración General del Estado.
Ejemplo: El Ministerio de Sanidad.
- Las Comunidades Autónomas.
Ejemplo: la Comunidad Autónoma de Euskadi.
- Las Entidades de la Administración Local.

Las administraciones locales más importantes son
las diputaciones, los ayuntamientos y las mancomunidades.
Ejemplo: La Diputación Foral de Gipuzkoa
y el Ayuntamiento de Donostia.

Todas esas Administraciones deben perseguir la satisfacción del interés de la ciudadanía.

Para conseguirlo, deben seguir un procedimiento administrativo común.

EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN

¿Qué es el procedimiento administrativo común?

El procedimiento administrativo son todos los pasos que debe realizar la Administración para producir un acto administrativo.

Un acto administrativo lo realiza la Administración Pública y es la forma en la que puede ejercer su voluntad.

Por ejemplo, si un ayuntamiento desea dar una licencia de apertura a un nuevo restaurante, lo tiene que hacer a través de un acto administrativo.



Todas las administraciones públicas cuando actúan deben seguir unas normas iguales o comunes.

A esas reglas iguales o comunes se les llama “Procedimiento Administrativo Común”.

Por ejemplo, para poder elegir personas para trabajar como funcionarios públicos, las Administraciones tienen que hacer el mismo tipo de oposiciones como la que estás estudiando.

O para poder limpiar las calles de una ciudad, los ayuntamientos tienen que hacer el mismo tipo de contratos con las empresas de limpieza.

Hay una Ley que regula el Procedimiento Administrativo Común en todas las Administraciones.

Es la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común.

¿Quiénes participan en el procedimiento administrativo?

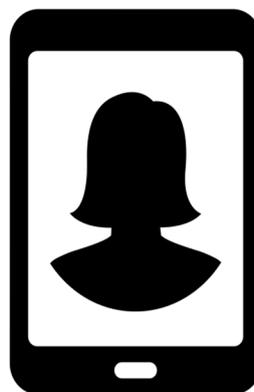
El **interesado/a**, es la persona que promueve el procedimiento o la persona a la que le puede afectar la decisión final que se tome.

Los interesados podrán utilizar un **representante** si desean que otra persona se encargue de las gestiones.

El interesado/a debe tener **capacidad de obrar**. Los menores de 18 años o las personas incapacitadas no tienen esta capacidad legal en algunas áreas.

Ej: Casarse, manejar mucho dinero, etc.

Antes, los procedimientos se gestionaban en carpetas de papel. Hoy en día los procedimientos se hacen de **forma digital**, por medios electrónicos. Para ello las personas interesadas tienen que tener:



- Una cuenta (identificación y claves).
- Posibilidad de firmar electrónicamente.

¿Qué derechos tienen las personas cuando se relacionan con la administración?

- 1.- A comunicarse por vía online.
- 2.- A que le ayuden a hacer la gestión digitalmente.
- 3.- A utilizar alguna de las 2 lenguas oficiales del territorio. Euskera o castellano.
- 4.- A acceder a la información pública.
- 5.- A ser tratado/a con respeto.
- 6.- Exigir responsabilidades a la administración o autoridades cuando tenga derecho a ello.
- 7.- A tener y utilizar una cuenta y una firma electrónica para relacionarse con la administración.
- 8.- A la protección de sus datos de carácter personal.

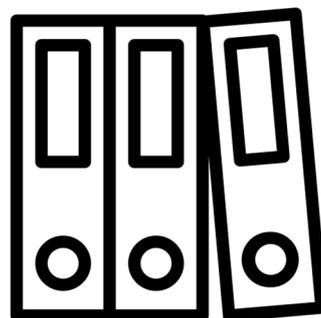
¿Dónde se inicia el procedimiento?

La persona interesada comienza el procedimiento haciendo una solicitud, que se hace en **el Registro o en la oficina de correos.**

El registro puede ser presencial o electrónico.

¿Qué obligaciones tiene la administración en el procedimiento?

1.- **Tener un archivo** donde guardar los documentos (será electrónico).



2.- La administración tiene la **obligación de tramitar la solicitud**. Tiene que analizar lo que se le pide.

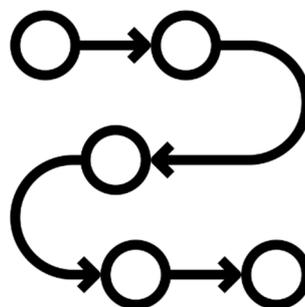
3.- **Obligación de resolver**. Tiene que tomar una decisión y notificarla a la persona interesada. (El plazo máximo será de 3 meses).

Silencio administrativo: Si pasan los 3 meses y la administración no ha respondido. Se entiende que la administración acepta lo que se pide.

FASES DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN

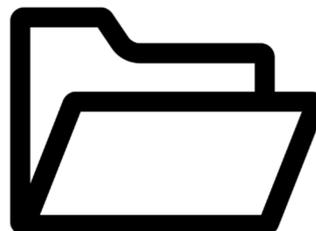
Este procedimiento administrativo tiene que pasar por 4 etapas o fases:

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



Fase de iniciación

Ocurre al principio del procedimiento.



Puede iniciarse de:

- Oficio: El procedimiento lo inicia la administración.
- Solicitud de persona interesada: El procedimiento lo inicia una persona.

Para iniciarse el procedimiento se abre un expediente administrativo.

En este expediente se van metiendo, de manera ordenada por fecha, toda la documentación que se necesita para que la Administración pueda decidir sobre el asunto que esté tramitando.

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

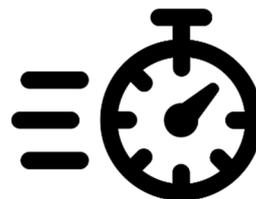
Fase de ordenación

Ocurre después de la fase de iniciación.

En esta fase solo participa la Administración y siempre tiene que seguir unas instrucciones para tramitar bien los expedientes.

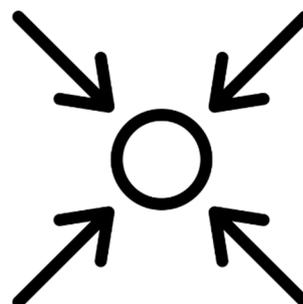
¿Qué principios debe seguir la administración para tramitar el expediente?

Celeridad: quiere decir que los expedientes hay que tramitarlos lo más rápido que se pueda.



Impulso de oficio: quiere decir que la Administración tiene que saber qué camino seguir y que será ella la que haga avanzar el expediente por su camino correcto, sin que las personas interesadas tengan que pedirle que lo haga.

Concentración de trámites: quiere decir que cuando puedan hacerse varios trámites juntos se hagan, 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.



Fase de instrucción

Esta fase puede ocurrir en cualquier momento después de la fase de iniciación.

¿Quién participa? La Administración o las personas interesadas.

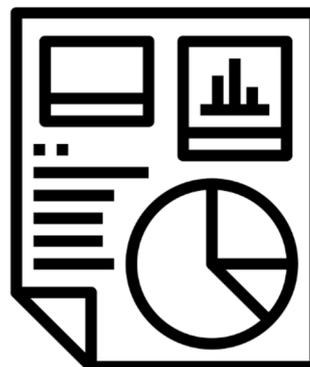
En esta fase las personas y la Administración pueden hacer distintas cosas, pero no todas son obligatorias, solo el trámite de audiencia es obligatorio para la Administración.

En esta fase se puede:

- **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 que se demuestren ciertas y que sean 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.



- **Trámite de audiencia.** Este trámite es obligatorio y se trata de enseñar el expediente a la persona interesada para que pueda ver los documentos que tiene y puedan presentar, si quiere, más documentos o hacer alegaciones.

Fase de terminación

Es el final del procedimiento.

Los procedimientos pueden terminar por los siguientes motivos:

- **Por resolución expresa.**

Cuando la Administración termina el procedimiento informando de la decisión que ha tomado 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.

• **Por renuncia.** Cuando la persona interesada le dice a la Administración que no quiere seguir tramitando el procedimiento.

Pero, al contrario que en el caso anterior, no puede volver a presentar la misma solicitud.

• **Por imposibilidad material.** Cuando no se puede seguir el procedimiento, porque ha pasado algo que impide que pueda seguir avanzando el asunto.

• **Por caducidad.** Cuando el expediente no puede seguir porque la persona interesada no presenta, por ejemplo, la documentación que tiene que presentar.

Si pasa esto, la Administración, pasados 3 meses, da por finalizado el expediente y lo cierra.

Ahora vamos a ver con un ejemplo

cómo funciona el procedimiento administrativo en cada fase:

EJEMPLO: Miren quiere abrir un bar



1. Fase de iniciación

Miren presenta una solicitud a la Administración para abrir un bar en la calle Nariika de Donostia.

La Administración abre un expediente y recoge toda la documentación que Miren tiene que presentar para que le den la licencia.

2. Fase de ordenación

La Administración tramita el expediente en base a los principios que hemos visto.

3. Fase de instrucción

Si es necesario, Miren puede presentar alegaciones para explicar por qué tiene derecho a que le den la licencia.

También puede presentar pruebas e informes que le pida la Administración para demostrar, por ejemplo, que el local reúne las condiciones necesarias para ser un bar.

La Administración debe enseñarle el expediente y la documentación que éste tiene por si Miren quiere aportar más información.

4. Fase de terminación

Estas son algunas de las cosas que pueden pasar en esta fase:

- Que la Administración decida darle la licencia a Miren para abrir el bar. (Por resolución expresa).
- Que la Administración decida no darle la licencia a Miren para abrir el bar. (Por resolución expresa).
- Que Miren le diga a la Administración que ya no quiere abrir el bar. (Por renuncia).
- Que la Administración cierre el expediente porque Miren no ha presentado la documentación en el plazo que marca la ley. (Por caducidad).

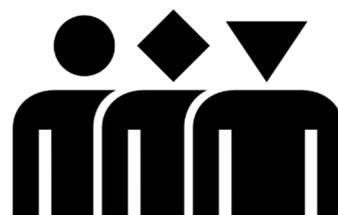
Tema 5:

Igualdad entre mujeres y hombres

Introducción

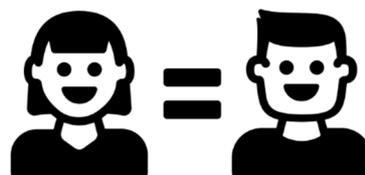
La Declaración Universal de los Derechos Humanos dice que todas las personas nacen libres e iguales en dignidad y derechos.

Somos iguales en dignidad y derechos, sin importar cuál sea nuestro sexo, raza, religión, orientación sexual u otras cosas que nos hagan diferentes de los demás.



Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres

En Euskadi hay una Ley que asegura la Igualdad de Mujeres y Hombres.



Es una Ley aprobada en 2005.

La Ley dice que las mujeres y los hombres debemos tener las mismas oportunidades en todos los ámbitos de la vida pública o privada.

Alguno de esos ámbitos son, por ejemplo, la familia, la educación,

en el trabajo, en el ocio,
en el deporte, en la salud, etc.

Y en esos y otros ámbitos de la vida,
la ley ordena que podamos desarrollar
nuestras capacidades personales
y tomar decisiones con libertad.

Con libertad significa que
nada ni nadie te impone cómo tienes que
comportarte por el hecho
de ser mujer o un hombre.

Ámbito de aplicación de la Ley para la Igualdad.

La Ley establece lo que deben hacer
los poderes públicos vascos para garantizar
la igualdad entre mujeres y hombres.



Los poderes públicos son todas las Administraciones Públicas
Vascas:

- La Comunidad Autónoma,
- Las Diputaciones Forales y
- Los Ayuntamientos.

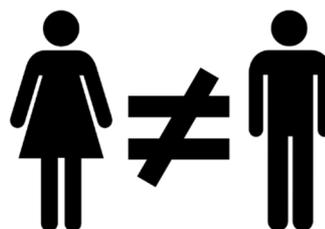
También deben trabajar por la igualdad
las empresas privadas que colaboren
con los poderes públicos.

Las Universidades Vascas también deben aplicar la Ley.

Principios Generales de la Ley para la Igualdad

1) IGUALDAD DE TRATO

La ley prohíbe la **discriminación** basada en el sexo de las personas.



Existen **dos tipos de discriminación**: directa e indirecta.

Discriminación directa

Es cuando una persona es tratada de manera discriminatoria por su sexo.

Por ejemplo, cuando una mujer sufre un trato desfavorable en su trabajo por estar embarazada.

También el acoso por razón de sexo en el trabajo es una discriminación directa.

El acoso puede ser cualquier comportamiento ofensivo, humillante, intimidatorio o violento de forma tal que se produzca un daño psíquico y/o físico a la persona afectada.

Discriminación indirecta

Es indirecta cuando una forma de actuar perjudica claramente a una parte mayor de personas de un mismo sexo.

En el trabajo pueden darse diferentes situaciones de discriminación indirecta.

Por ejemplo, imagínate una situación en la que una empresa ofrece a los trabajadores una promoción laboral.

Una promoción que implica más responsabilidad y mejor salario.

Pues en este ejemplo, hay mujeres que están sobradamente preparadas pero no se presentan como candidatas porque tienen dificultades para compaginar el trabajo ofrecido con la atención a su familia.

Eso es una discriminación indirecta.



2) IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Los poderes públicos vascos deben garantizar que todos los derechos se ejercen en condiciones de igualdad entre hombres y mujeres.

Los poderes públicos también deben asegurar que todas las personas, sean mujeres u hombres, pueden acceder al poder y a los recursos económicos y sociales.

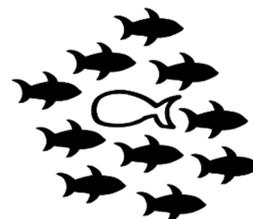
Esto significa que mujeres y hombres, en condiciones de igualdad, pueden aspirar a ser lo que deseen, por ejemplo, alcaldesas o enfermeros, camioneras o costureros, etc.



3) RESPETO A LA DIVERSIDAD Y LA DIFERENCIA

En el camino para conseguir la igualdad de sexos, los poderes públicos tienen garantizar también que se respeta la diversidad de las mujeres y los hombres.

Se deben respetar tanto las diferencias que existen entre mujeres y hombres como la diversidad y diferencia dentro de las propias mujeres y los hombres.



4) INTEGRACIÓN DE LA PERSPECTIVA DE GÉNERO

Los poderes públicos vascos deben incorporar la perspectiva de género en todas sus actuaciones.

Perspectiva de género significa que los poderes públicos tienen que tener en cuenta las desigualdades que existen entre las mujeres y los hombres.



Después de identificar cuáles son esas desigualdades, tienen que poner objetivos para corregirlas.

Luego tienen que poner en marcha actuaciones para promover la igualdad de mujeres y hombres.

5) ACCIÓN POSITIVA

Los poderes públicos siempre tienen que dar un tratamiento igualitario a todas las personas.

Pero con el objetivo de conseguir la Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres, a veces es necesario primero compensar las desigualdades.

Las Acciones Positivas son esas medidas que compensan y corrigen situaciones de desigualdad de las mujeres respecto a los hombres.

Estas medidas tienen carácter temporal hasta que desaparezcan las situaciones de desigualdad.

Un ejemplo de acción positiva:

Para conseguir una representación política que garantice la presencia de mujeres y hombres en las listas electorales, las personas de cada sexo no pueden ser más de 6 de 10 ni menos de 4 de 10.

6) ELIMINACIÓN DE ROLES Y ESTEREOTIPOS

Los poderes públicos vascos deben trabajar para eliminar las costumbres que obligan a pensar y comportarse de una determinada manera en función a si eres hombre o mujer.

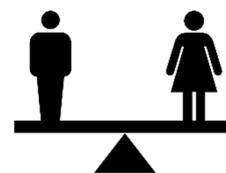
Hay estereotipos que imponen qué trabajos son más adecuados para las mujeres y los hombres.

Se trata de eliminar ese estereotipo de que las mujeres, por ejemplo, deben trabajar en casa al cuidado de la familia y los hombres deben ocuparse de traer el dinero a casa y no responsabilizarse, ni de las tareas domésticas de limpiar la casa, cocinar, etc., ni del cuidado de los hijos.

7) REPRESENTACIÓN EQUILIBRADA

Los poderes públicos vascos deben tomar medidas para conseguir una presencia equilibrada de mujeres y hombres en todos lugares donde se tomen de decisiones.

Se considera una presencia equilibrada cuando cada uno de los sexos está representado al menos en un 40%.



Por ejemplo, en el Parlamento debe haber una representación equilibrada de mujeres y de hombres.

Y en las empresas también.
Donde se toman las decisiones importantes de la vida de esa empresa, debe haber una representación equilibrada de mujeres y de hombres.



8) COLABORACIÓN Y COORDINACIÓN

Los poderes públicos vascos deben de colaborar para hacer realidad todos los principios anteriores.

El trabajo en común de los Ayuntamientos, Las Diputaciones, El Gobierno Vasco y las otras instituciones de Euskal Herria y de fuera de ella, es fundamental para garantizar a toda la ciudadanía la igualdad de mujeres y hombres.

Tema 6

Competencias laborales básicas para el desempeño del puesto

La Comunicación

Proceso a través del cual es posible la transmisión de ideas, sentimientos o creencias entre las personas.

Hace posible la comprensión entre las personas, los grupos y las sociedades.

Intercambio de ideas a través del comportamiento verbal y no verbal.

Canales de comunicación

Nos comunicamos a través de tres CANALES:

Vocal

Tono de voz y entonación, las características de la voz. (35%)

Verbal

A través de las palabras. Es el mensaje que se quiere transmitir. (10%)

Visual

Es el lenguaje corporal,
todo lo que se puede ver:
expresiones faciales, miradas, gestos,... (55%)



Proceso de comunicación

Comunicación verbal

Sirve de vehículo para transmitir
el contenido del mensaje.
Puede ser oral o escrito.



Comunicación no verbal

Intervienen las palabras,
el tono de voz
y los movimientos del cuerpo.

Son los más importantes
en el proceso de comunicación.



Aspectos en la comunicación no verbal

- Expresión de la cara
- Mirada
- Postura
- Gestos
- Distancia de interacción y espacio personal
- Apariencia personal



*Ejemplo: un amigo ha hecho un examen y está enfadado. percibimos su cara de enfado, su frustración, rabia,... por sus gestos.

Habilidades para una comunicación efectiva

Estas habilidades son muy importantes para que mi comunicación en el puesto de trabajo sea la adecuada.

Intenta utilizarlas siempre que puedas.

Escucha activa

Para escuchar activamente:

- Indaga: pregunta, muestra interés.
- Observa: capta los detalles, estate atento/a
- Ordena la información.
- Reformula: confirma lo que has escuchado.



Para escuchar activamente NO:

- No estés distraída/o.
- No te quedes con lo anecdótico.
- No hagas juicios
(si no te lo pide la otra persona)



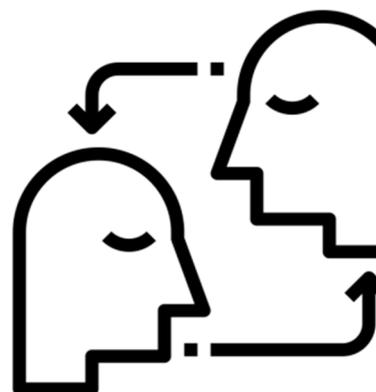
Empatía

Capacidad que tienes de captar lo que siente la otra persona mientras se comunica contigo.

Ponerte en su lugar aunque no sientas lo mismo para entenderle mejor.

*Ejemplo:

una amiga rompe con su novio y viene a contármelo.



Asertividad

Capacidad para transmitir a otra persona tus opiniones, creencias o sentimientos de una manera eficaz y sin sentirte incómoda/o.

Ser asertivo no significa querer llevar siempre la razón, sino expresar tú opinión y puntos de vista.



Es el punto medio entre dos extremos:
la pasividad y la agresividad.

*Ejemplo:

se nos cuela alguien en la cola del supermercado.

- pasividad: no digo nada.
- agresividad: le monto una bronca.
- asertividad: le digo de forma educada que creo que debe hacer cola como el resto de personas que estamos ahí.

Uso del teléfono en el trabajo.

Uno de los canales de comunicación más frecuente en un organismo público es el teléfono.

Es importante que lo utilices adecuadamente para recibir y hacer llamadas.

En ocasiones hay llamadas internas, son llamadas que se hacen dentro de la organización.

Técnicas de uso adecuado del teléfono.

- La voz

Debes ser agradable, natural, claro/a.
Habla con claridad,
articula bien las palabras
y a una velocidad normal.

- La actitud

Debes ser positivo y profesional.
Debes reflejar entusiasmo, confianza,
ganas de ayudar y seriedad.

- El lenguaje

Explica con claridad lo que quieres decir,
evita usar palabras complicadas.

- El silencio

Cuando guardes silencio al teléfono
porque estás escuchando,
debes aplicar técnicas de escucha activa,

puedes usar expresiones de tipo:
si...,ya...,claro...,desde luego...,entiendo...,

para no interrumpir al emisor,
pero sepa que le estás escuchando,
y no crear un silencio incómodo.

si necesitas consultar algo,
avisa al emisor,
para que sepa que sigues ahí.



Realizar una llamada de teléfono.

- Saluda y preséntate,
di tu nombre y lugar de trabajo.
- Explica para qué has llamado.
- Explica el tema de forma clara y profesional
prepáralo bien antes de llamar.
- Aplica las técnicas de escucha activa.
- Crea un clima acogedor.
- Concreta lo acordado,
si hace falta lo repites para asegurarte.
- Apúntalo si hace falta.
- Despídete adecuadamente.

Recibir una llamada de teléfono.

- Contesta la llamada lo antes posible, sin hacer esperar.
- Saluda y preséntate, di tu nombre y lugar de trabajo.
- Trata de entender el motivo de la llamada.
- Aplica las técnicas de escucha activa.
- Crea un clima acogedor.
- Concreta lo acordado, si hace falta lo repites para asegurarte.
- Apúntalo si hace falta.
- Agradece su llamada.
- Espera a que la otra persona cuelgue primero.

El Trabajo en Equipo

Grupo de compañeros con capacidades complementarias que trabajan de forma comprometida y organizada para conseguir un objetivo común.



Las 5C-s en el Trabajo en equipo

1. Complementariedad:

todos tenemos diferentes habilidades
y si las juntamos logramos un buen resultado.

2. Coordinación:

debemos actuar de forma organizada.

3. Comunicación:

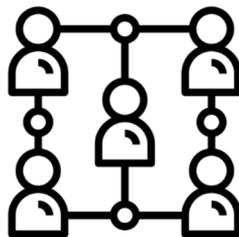
el equipo debe de hablar
y escucharse de forma libre y clara.

4. Confianza:

cada persona confía en el resto,
y en el trabajo que realizan.

5. Compromiso:

Cada persona debe dar
lo mejor de sí misma
para conseguir el objetivo propuesto.



¿Cómo ser un buen miembro de equipo?

Ten espíritu de equipo.

Piensa en el interés del equipo
y no sólo en ti.

Colabora.

Tienes que ayudar y apoyar
a tus compañeros/as de equipo.

Respeta.

Defiende tus opiniones y puntos de vista
siempre respetando los de los demás.
Sobre todo, en momentos de conflicto
o cuando se dan fallos.

Muestra un buen carácter:

Tiene que ser fácil trabajar contigo,
crea buen ambiente de trabajo,
evita conflictos.

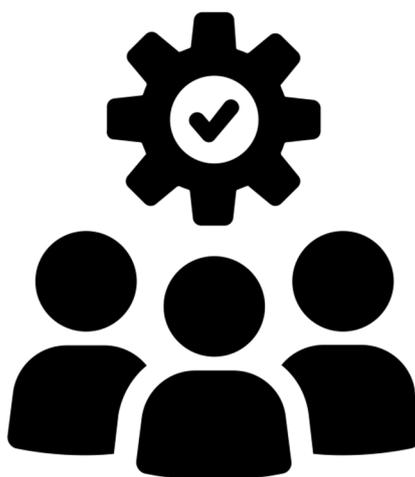


Sé leal y asume responsabilidades:

Cumple con mis compromisos.

Sé inconformista:

Siempre puedes mejorar.



Errores frecuentes, qué NO es trabajo en equipo.

Para trabajar bien en equipo
no debes:

Intentar controlar todo lo que se hace:

Las funciones y tareas se reparten.
No debes querer controlar y hacer todo nosotros.

No asumir responsabilidades:

Todos somos responsables del trabajo que realizamos en equipo.
El resultado final (bueno o malo) es responsabilidad de todo el grupo.

No hacer lo que te toca:

Lo que haces o dejas de hacer tiene efectos sobre el objetivo.
Tu trabajo tiene consecuencias sobre todo el equipo.

Creer que eres la estrella:

No existen en el equipo personas mejores que otras.
Cada persona aporta lo mejor de sí misma.

La responsabilidad en el trabajo

Adquiere un compromiso:

Debes sentirte responsable de aquello que has acordado hacer.
No permitas que otras personas hagan tus tareas.

Cumple con las tareas:

Cumple y termina las tareas a las que te has comprometido, así confiarán en ti.

Asume las consecuencias:

Tu comportamiento tiene consecuencias.

Depende de cómo actúes, conseguirás unos resultados u otros.

No des excusas, ni culpes a otras personas.

Piensa antes de actuar, imagina las consecuencias.



Autocontrol y Resolución de conflictos en el trabajo

A veces, es difícil evitar conflictos en el trabajo: rivalidad, malentendidos, personalidades diferentes, estrés laboral, ...

El conflicto puede surgir en cualquier momento, entre compañeros/as, responsables, ...

Debes intentar evitar, tener
o crear conflictos con tus compañeros/as



¿Qué debo hacer en caso de conflicto?

Autocontrol

Si tienes un conflicto, tienes un enfado
o te sientes agredido, debes intentar
controlar las emociones.

Respira hondo e intenta relajarte,
mantén la calma.



Pregúntate:

¿Tu enfado está justificado?

A veces puedes tener parte de culpa.

Valora si la otra persona puede tener sus razones.

Hablando se entiende la gente

La comunicación es la mejor opción.

Lo mejor es tener una conversación cara cara con la otra persona.

Comunica tus sentimientos y opiniones de forma adecuada.



Y escucha lo que te dice la otra persona.

Intenta comprender que las personas podemos tener diferentes puntos de vista.

Intenta llegar a soluciones y a hacer las paces con la otra persona.

En último caso

En caso de ser incompatible con tu compañero/a, intenta realizar tu trabajo y evita las situaciones conflictivas. Limita el contacto a lo necesario.

Debes ser profesional.

En último recurso solicita un cambio o comunícalo a tu responsable.

Tema 7

Recepción y distribución de paquetería y correspondencia. Realización de recados dentro y fuera del centro de trabajo.

Paquetería y correspondencia

Circulación interna de la paquetería y documentación

Puedes tener la tarea diaria de recoger la paquetería y documentación y entregarlas internamente en la organización.

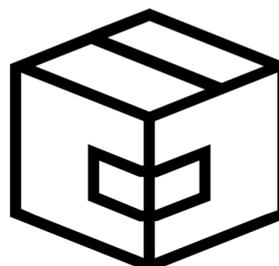
La **prensa** son publicaciones impresas, que pueden ser diarias (diario o periódico), semanales (semanario o revista) y mensuales (el caso de revistas especializadas).



Los **documentos** son escritos en los que constan datos.



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



El **porta-firmas** es una carpeta que se lleva en la mano y contiene documentos que debe firmar una persona concreta.

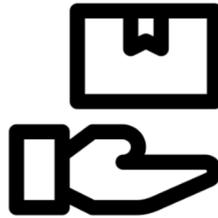


La **circulación interna** se refiere a los documentos y paquetes cuyos destinatarios son personas de la misma organización o departamento.

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

Tienes que seguir las siguientes fases:

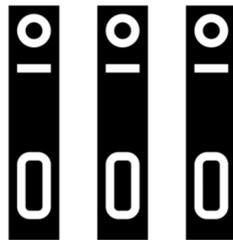
Recepción: recibes los documentos o paquetes.



Registro: registras el documento o paquete.



Clasificación: los clasificas según el destinatario.



Distribución: entregas 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, que pueden estar en diferentes soportes: textos, gráficos, fotografías, audiovisuales o informáticos.

Los documentos internos, son los que utiliza la organización, vemos algunos de ellos:

Una **Convocatoria** es un documento por el que se cita de forma oficial a un grupo de personas para tratar algún tema en un lugar determinado.

Es importante que este documento lo hagas llegar a las personas interesadas con rapidez para que ellas puedan planificar su trabajo.

Un **Acta** es un documento en el que se escribe lo sucedido en las reuniones, así como los acuerdos tomados en las mismas.

En algunos casos podrás encontrarte con esta tarea, es importante que firmen las personas que aparecen en el documento.

Avisos y anuncios.

Son informaciones o noticias de carácter general.

Estos avisos o anuncios suelen colocarse en el tablón de anuncios.

Boletines y revistas:

son actividades e informaciones referentes a la cultura de la organización y al ocio.

Las **Memorias** son documentos que reflejan los datos y actividades principales llevadas a cabo por la organización durante tiempo (generalmente un año).

Nota interior:

es una forma de comunicarse entre sí los diferentes departamentos de una organización.

Los **documentos externos** pueden ser anuncios, circulares, invitaciones,... que utiliza la organización hacia el exterior.

Registro de paquetería y documentación.

La primera tarea será recoger los paquetes o documentos de la zona donde los depositen los proveedores. Los almacenarás en el espacio físico de tu lugar de trabajo.

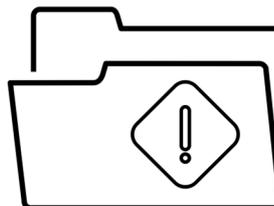
Para efectuar la entrega la organización responsable del envío, te puede pedir que firmes y selles los albaranes de entrega del paquete.

Después identificas a qué departamento y persona va dirigido el paquete

Criterios de clasificación y organización

Debes clasificar los documentos y paquetes que recojas según los despachos y las personas destinatarias.

Debes clasificarlos según criterios de urgencia e importancia y según la disposición de los despachos para la entrega.



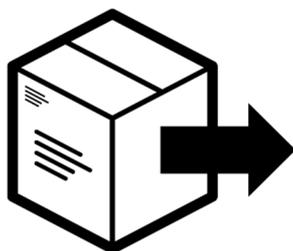
Distribución de paquetería y documentación.

Debes prestar mucha atención en no equivocarte de despacho o persona a la que lo entregas.

Se distribuirá en primer lugar los documentos o paquetes **urgentes**.

Debes pensar antes el recorrido para distribuir los documentos y paquetes, de esa forma te aseguras ser más rápido y no olvidarte de ningún paquete o documento.

Normalmente hay un lugar específico para entregar la documentación y paquetería en los diferentes departamentos.



La Correspondencia

La correspondencia es el conjunto de cartas que se envían o se reciben.

El Ayuntamiento de Donostia envía y recibe una gran cantidad de correspondencia.

Hay 2 tipos de correspondencia:

- correspondencia de entrada o recibida
- correspondencia de salida o envío

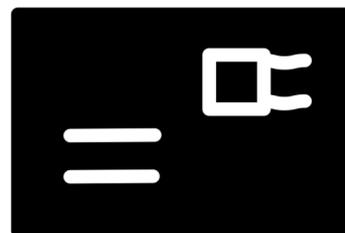
Correspondencia de entrada o recibida

La carta ordinaria

La carta es un envío cerrado que no dice qué hay dentro y no se puede saber.

Es un mensaje que una persona envía a otra.

Es el tipo de envío que más se utiliza.



La carta certificada

Es un envío que se utiliza cuando contiene información muy importante.

La persona que hace el envío quiere estar segura de que llega al destinatario. Por eso, al recibir una carta certificada una persona autorizada debe firmar.



En el sobre se coloca una pegatina para que el destinatario o la persona autorizada firme.

La carta certificada también puede tener acuse de recibo.

Se utiliza cuando la persona que envía la carta quiere estar segura que la carta se entrega en manos del destinatario.

La persona que trabaja en el Ayuntamiento y recibe una carta certificada con acuse de recibo, devolverá el acuse de recibo firmado al departamento que corresponda.

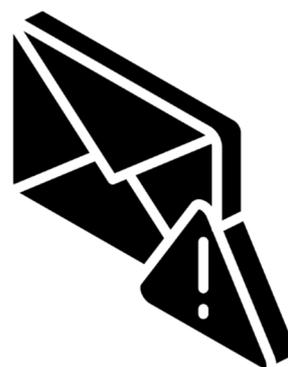


La carta urgente

es igual que la carta ordinaria,
pero con carácter urgente.

Se realiza cuando el envío es muy urgente
por lo que hay que hacerla llegar
lo antes posible a su destinatario/a.

Puede ir también certificada.



Correspondencia de salida o envío

Recoger la correspondencia:

debes recorrer cada día todos los departamentos
para recoger la correspondencia.

Clasificar la correspondencia:

Si es urgente, certificada u ordinaria.

Si hace falta registrarla o no.

Plegar y ensobrar:

meter en sobres sin dejar ningún documento fuera.

Escribir a mano o imprimir en una etiqueta
el nombre de la persona destinataria.

Hay sobres que tienen una ventanita para ver el nombre de la persona destinataria.

Para hacer las tareas de recibir y repartir los paquetes y la correspondencia es necesario conocer:

- dónde están los departamentos
- qué personas trabajan en cada departamento
- su cargo y las responsabilidades
- el lugar donde tienes que dejar los documentos.
-

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

En la manipulación de paquetes, documentos, porta-firmas, tienes que garantizar la confidencialidad y seguridad de la información que ahí se recoge.

Es por ello que no debes abrirlos, leerlos o manipularlos.

Los paquetes, documentos y porta-firmas deben ser entregados a la persona a la que van dirigidos.

La seguridad
son las medidas preventivas
de la organización que permite
resguardar y proteger la información,
buscando mantener:



La confidencialidad
existe para prevenir la divulgación
de información
a personas o sistemas no autorizados.

Ejemplo: la pérdida de confidencialidad
puede realizarse al abrir un paquete,
leer un documento que no es tuyo.

La disponibilidad
es la característica de la información de encontrarse a disposición
de quienes deben acceder a ella.

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.

Ejemplo:

si borras parte de un documento cometes una falta contra la integridad.

El recado

Un recado es un encargo de una tarea que debe hacer una persona o un mensaje que se envía o se recibe de palabra o por escrito.

En este caso tú eres el canal de comunicación.

Puedes recibir un encargo de cualquier superior o compañero/a siempre que esté relacionado con tus funciones y tu trabajo.



Los superiores jerárquicos

son personas que pertenecen a grupos superiores y desempeñan trabajos administrativos que necesitan tu colaboración para su ejecución.

Normalmente dependerás de un jefe/a que será el encargado de distribuir las tareas que tienes que realizar.

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

Registro de recados e incidencias.

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

Si lo crees necesario anota el recado,

apunta la persona que te lo ha pedido,
la fecha,
la tarea a realizar
y cuando quieren que la realices.



También es importante preguntar
si no has comprendido bien la tarea.

A la hora de hacer el recado
planea cómo lo vas a realizar
antes de su ejecución.

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

Hay diferentes tipos de recados:

dentro de tu centro de trabajo
serán recados relacionados
con tus funciones y tareas habituales

como comunicar mensajes,
distribuir documentos
y paquetes,
entregar correspondencia,
imprimir documentos, etc.

fuera del centro de trabajo,
como entregar algún documento en otra sede.

tareas no habituales
como trasladar algún material
o colocar una nota en el tablón de anuncios...etc.

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

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



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



La notificación.

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

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



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

La notificación explica:

- Lo que va a pasar.
- Lo que tiene que hacer la persona que la recibe.
- Cómo tiene que hacerlo.
- Si hay posibilidad de evitar lo que va a pasar.

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



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

Las notificaciones defectuosas tienen consecuencias importantes para la Administración.

Cómo entregar una notificación.

Debes entregar una notificación,
a la persona y en el sitio indicado.

La persona que recoge la notificación
tiene que identificarse con el DNI
y firmar un recibo,
si es una organización pondrá un sello.

Hay que rellenar el recibo con estos datos:

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

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

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

Tema 8

Información de anomalías e incidencias en el centro de trabajo. Colaboración en la preparación de reuniones y eventos.

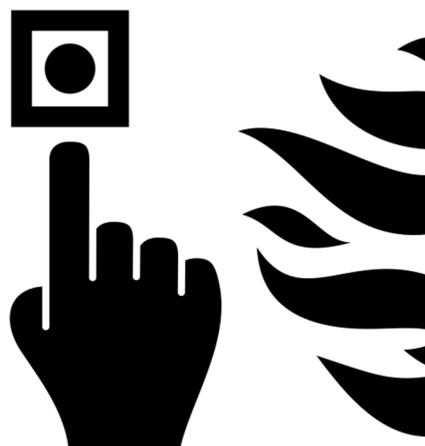
INFORMACIÓN DE ANOMALÍAS E INCIDENCIAS EN EL CENTRO DE TRABAJO

Tareas de control

Debes revisar los pasillos y las salas del edificio donde trabajas y comprobar que todo está en orden.

Debes conocer los sistemas de seguridad, como las alarmas.

Por ejemplo, hay alarmas de: Incendio o de robo.



Debes saber dónde puede entrar una persona y donde no.

Hay personas, como los jefes, que pueden ir a todos los despachos y todas las salas.

Hay otras personas, como los usuarios, que sólo pueden ir a algunas salas.



Las incidencias sobre la vigilancia del edificio debes comunicárselas al encargado de seguridad.

Anomalías

El centro de trabajo es el lugar dónde hacemos las tareas que nos piden.

Es muy importante cuidar el entorno del centro de trabajo para poder trabajar con seguridad y de una forma saludable.

Ejemplos de las cosas que tendrás que cuidar son: La luminosidad del puesto de trabajo, la temperatura, el ruido, etc.

Cualquier trabajador debe observar las normas de prevención de riesgos laborales y colaborar para trabajar de forma segura y sana.

Tu responsabilidad en este aspecto es la de comunicar anomalías que detectes.

En tu tarea diaria deberás responsabilizarte de las llaves de los diferentes despachos de la planta que tengas asignada para:

Abrir y cerrarlos, encender y apagar luces,

subir y bajar persianas,

encender o apagar la calefacción o aire acondicionado,

deberás estar atento para detectar cualquier anomalía.

Una anomalía es un desperfecto, o falta de ajuste a lo que es normal.

Por ejemplo:

- Una grieta en la pared o en el techo.
- Una gotera o humedades en ventanas y puertas.
- Un grifo que gotea.
- Un enchufe en mal estado.
- La luz que no funciona.
- La bombilla o fluorescente se ha fundido.
- Un cristal roto.
- Un estante flojo.



- La calefacción o aire acondicionado no funciona.
- La fotocopidora no funciona.
- Asientos en mal estado.

Revisa bien los despachos o zonas para identificarlas.

Todas estas anomalías repercuten en el trabajo. Es por ello que comunicarlas al responsable es muy importante para que se solucionen.

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

- Anota la fecha, el lugar y la anomalía. Descríbela de forma clara.
- Identifica si la anomalía es importante o urgente.

En el caso de que la anomalía sea un riesgo para los trabajadores, comunícala inmediatamente.

Por ejemplo, una rotura de un cristal, o la falta de calefacción. Comunica la anomalía utilizando las normas de cortesía que ya conoces.

Incidencias

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

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 importante es comunicarlo para solucionarlo rápidamente.

Ejemplo:

Estas haciendo unas fotocopias urgentes y se estropea la máquina, o no hay papel.

Si es un problema que puedes solucionar hazlo y después lo comunicas,

si por el contrario no sabes solucionarlo comunícalo inmediatamente.

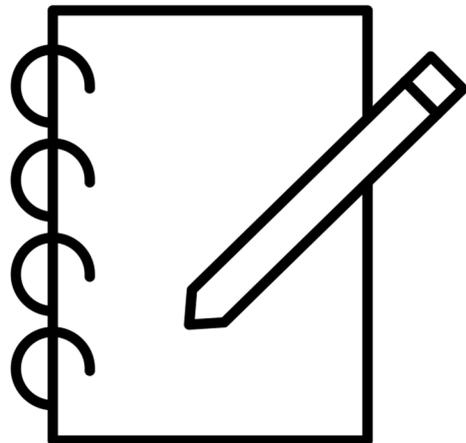
Ten tranquilidad, todos los problemas tienen solución.

Si consideras que la incidencia es suficientemente grave debes de anotar lo que ha ocurrido y comunicarlo inmediatamente a tu superior para decidir qué hacer.

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

1.- Anota la fecha, el lugar y lo que ha ocurrido de la forma más clara posible.

2.- Si hay personas implicadas escribe sus nombres y lo que ha ocurrido.



3.- Comunica la anomalía utilizando las normas de cortesía que ya conoces.

A veces surgen situaciones en el trabajo que interfieren tus tareas, por ejemplo:

- una discusión con un compañero,
- Una tarea que te ordenan hacer y no está dentro de tus funciones,
- Un visitante enfadado...



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

- Guarda la calma.
- Ten una actitud positiva, buena intención, sé sincero, discúlpate en caso necesario.
- Tienes que escuchar, atendiendo a lo que nos están diciendo y entenderlo, además de dar una respuesta.

Cuando escuches mira a la cara y ten una actitud atenta.

- Usa palabras sencillas, educadas.
- Se amable y respetuoso, sin poner malas caras, sin suspirar, sin enfadarnos.

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

de esa forma nuestras relaciones mejoran, nos comunicamos mejor, nos aprecian, podemos cooperar en el trabajo, estaremos alegres, seguros, con confianza, cómodos y relajados.

COLABORACIÓN EN LA PREPARACIÓN DE REUNIONES Y EVENTOS

Debes preparar las salas para que estén en buenas condiciones.

Esto significa que 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. Como internet, sistema audiovisual 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.

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

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

Por ejemplo, en algunas ocasiones tendrás que organizar “salas de reuniones” siempre que te lo soliciten,

con el número de asientos, carpetas, bolígrafos y botellas de agua necesarias para los asistentes indicados (según protocolo establecido que te será comunicado en todo momento).

Tema 9:

Conceptos básicos de Archivo de documentos

Introducción

El archivo es como la memoria de una organización.



La palabra Archivo hace referencia a tres significados relacionadas entre sí:

- Es un conjunto de documentos, reunidos con una finalidad.
- Es el edificio donde se guardan los documentos.
- Es la organización que los conserva.



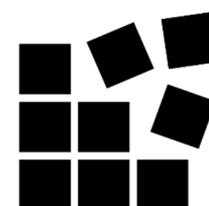
En este tema nos interesamos por el primer significado.

Los Archivos

Los Archivos no son un simple almacenado de papeles y otros materiales.



Los Archivos almacenan y clasifican los documentos siguiendo un orden.

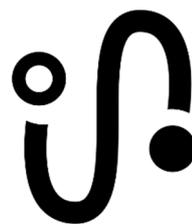


Y este orden permite su localización y consulta.

La clasificación de los documentos de un archivo

debe reflejar de dónde viene.

Es importante saber la procedencia de la persona o institución que los produjo.



Un Archivo contiene documentos con valor jurídico y administrativo.

El documento.

Un documento es un objeto que enseña algo. Está elaborado por las personas.

Es una imagen que muestra y conserva un testimonio de la actividad humana.



En este tema, nos interesa un tipo de documento: el documento de Archivo.

El documento de Archivo es:

- un documento escrito de cualquier época, hecho en papel o en un archivo informático,
- y que sirve a las personas para documentar sus relaciones sociales y políticas, jurídicas y administrativas.

Documentar significa:

Aportar documentos para acreditar algo que se dice o se escribió.

Los documentos de Archivo pueden contener información de las personas particulares o de las instituciones:

- El Archivo de las *partidas de nacimiento* sería un ejemplo de documento de Archivo a nivel de las personas particulares:
- El Archivo de los expedientes de los presupuestos de un Ayuntamiento, sería un ejemplo de documento de Archivo a nivel de las instituciones.

Los Documentos de Archivo.

Aunque se puedan parecer mucho entre sí, los documentos de Archivo, son únicos e irrepetibles.

Han de reflejar los hechos y las relaciones entre personas o instituciones tal y como sucedieron.

No deben incluir valoraciones subjetivas u opiniones.

Por este motivo, como testimonio de hechos, pueden utilizarse como prueba, para demostrar algo.

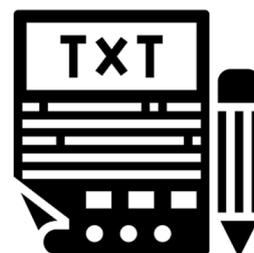
Los Documentos de Archivo tienen dos tipos de elementos:

1. Elementos externos de un documento de Archivo:

Los elementos externos se refieren al aspecto material del documento. Distinguimos estas 4 clases de documentos:

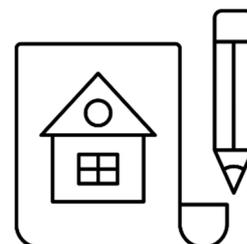


- **Textuales:** son los documentos que transmiten la información mediante la escritura. Son los más antiguos y, hasta ahora, los más abundantes.



Pueden presentarse en forma de hojas sueltas o agrupadas en un conjunto de hojas o expediente.

- **Gráficos:** son documentos cuyo contenido está representado mediante formas, colores o signos.



Se presentan en forma de planos, mapas, dibujos, etc.

- **Audiovisuales:** son más recientes que los anteriores. Pueden incluir fotos, videos o películas.



- **Informáticos o electrónicos:** son documentos nacidos a mediados del siglo XX, gracias al desarrollo de tecnología de información.

Su principal característica es que utilizan el lenguaje informático.



Se llaman documentos digitales.

He aquí un ejemplo de los tipos de documento que puede contener un Archivo de la Administración pública:

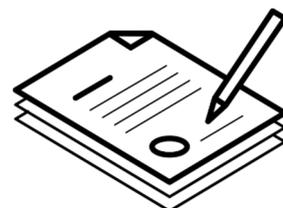
¿Para qué es el archivo?	Tipo de documentos que contiene el archivo
Para los órganos de gobierno	<ul style="list-style-type: none"> - Actas - Memorias - Convocatorias
Para las relaciones internas y externas de la organización	<ul style="list-style-type: none"> - Correspondencia: cartas, oficios, notas de régimen interno, etc
Para el departamento de personal	<ul style="list-style-type: none"> - Plantillas - Catálogos de puestos de trabajo - Expedientes personales - Nóminas - Altas y bajas en seguros sociales - Expedientes de concurso-oposición - Elecciones sindicales
Para el departamento de obras y suministros	<ul style="list-style-type: none"> - Expedientes de contratación de obras - Expedientes de contratación de suministros
Para el departamento de recursos económicos	<ul style="list-style-type: none"> - Presupuestos - Expedientes de gastos - Libros contables: mayor, diario, libros auxiliares, etc.
Para los servicios jurídicos	<ul style="list-style-type: none"> - Recursos - Informes, dictámenes
Para el área de patrimonio	<ul style="list-style-type: none"> - Inventarios
Para el área de información (Biblioteca/Archivo)	<ul style="list-style-type: none"> - Instrumentos de descripción: inventarios, catálogos, índices. - Instrumentos de control: registro de entrada de fondos, de préstamos, etc.
Para el registro de la organización	<ul style="list-style-type: none"> - Registro general de entrada - Registro general de salida

2. Elementos internos de un Documento de Archivo:

Se trata de la forma en que se organiza el contenido de un Documento de Archivo.

El Documento de Archivo ha de contener, al menos,

- un Autor y un Destinatario,
- la razón por la que se ha hecho el Documento,
- una fecha y un lugar.



Las funciones de los Archivos.

Estas son sus funciones principales;

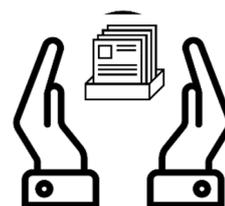
- **Recibir** los documentos.



Sólo se reciben los documentos y expedientes cuya tramitación está terminada.

- **Conservar** los documentos.

Hay que garantizar su seguridad y el orden más adecuado. Sólo puede conservarse lo que está previamente organizado.



- **Servir** los documentos.

Servir es la capacidad del Archivo para ofrecer la información de sus propios fondos documentales.



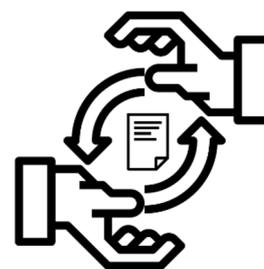
Tramitar significa:

Hacer pasar un asunto por los pasos requeridos para solucionarlo.

Los servicios más importantes son los siguientes:

>Préstamo

En los Archivos públicos este servicio sólo puede ser solicitado por la propia Administración.



La administración necesita continuamente consultar la documentación que ella misma genera.

Consultando la documentación, puede estudiarla y hacer una resolución administrativa.

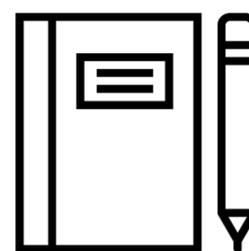
Resolución administrativa es la decisión definitiva que se toma en lo referente a una cuestión problemática o dudosa.

Para controlar la salida de un documento, la oficina que lo solicita, debe cumplimentar una Hoja de Préstamo.

En esta Hoja se indican los datos del documento y de la persona solicitante.

Es necesario también hacer un Libro de Registro de Salida de Documentos, donde se anota:

- cuál es la fecha de salida,
- quién es la persona solicitante,
- la descripción del documento
- y cuándo es la fecha de devolución.



Es muy importante controlar la fecha de devolución para evitar que la documentación se pierda.

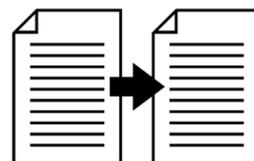
>Consulta

En este caso, la documentación es consultada en las propias instalaciones del Archivo.



>Copia de documentos

En este tipo de servicio, lo más frecuente es que los documentos se fotocopien o se escaneen.



>Certificaciones

Consiste también en la copia de documentos, pero autenticada por la persona o autoridad a la que legalmente se le atribuye esa capacidad autenticar.



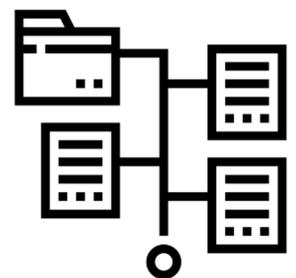
Tipos de orden de un Archivo documental.

De dónde viene el documento es un criterio fundamental a la hora de clasificar los documentos en un archivo.

El documento puede venir de diferentes departamentos o de las instituciones que lo han generado.

Por ejemplo, los documentos del departamento de Bienestar Social, han de estar agrupados juntos y con su propia clasificación, para distinguirlos de los documentos de otros departamentos.

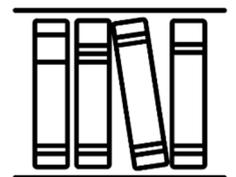
Después de clasificar los documentos según su procedencia, hay que ordenarlos.



El orden consiste, básicamente, en relacionar los documentos a la fecha en la que fueron creados.

O también pueden asociarse a números o letras que se establecen de antemano.

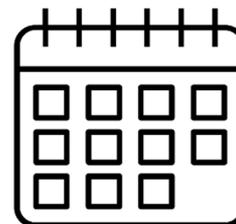
De esta manera el orden relaciona documentos entre sí, y proporciona a cada uno ellos un número de orden dentro del espacio del Archivo en forma de cajas, libros,..



Los **tipos de ordenación** están en función de la unidad de orden elegida:

- El orden **cronológico**:

El orden más frecuente en los Archivos de la administración pública es el de ordenar los documentos por la fecha en la que se redactó.



Es muy común para ordenar correspondencia, facturas, nóminas, recopilaciones de prensa, actas de reuniones, etc.

- El orden **alfabético**:

Se trata de ordenar los documentos siguiendo las letras del abecedario de las palabras elegidas como representativas de la información contenida en los documentos.

Es aconsejable utilizar el orden alfabético cuando se trate de expedientes de personas utilizando sus apellidos para ordenarlos.



- El orden **numérico**:

Es el orden que se sigue de la serie natural de los números.



Es muy cómodo, pero suele requerir de más información que permita informar del contenido del documento.

Se utiliza mucho en diversos tipos de documentos como presupuestos, actas, resoluciones, etc.

- La ordenación **mixta**

Es el orden que utiliza dos unidades para ordenar los documentos, como fecha y número, o letra y número.

- El orden **numérico-cronológico** consiste en ordenar los documentos por año, y dentro de estos, por un número correlativo.
- El orden **alfanumérico** consiste en ordenar los documentos según las letras del alfabeto y asignar un número dentro de cada letra.

La primera letra puede corresponder a la letra inicial por la que empieza el contenido del expediente.

Por ejemplo, el expediente O-34 podrá significar que se trata del expediente de Obras 34.

Tema 10

La Prevención de Riesgos Laborales

La Prevención de Riesgos Laborales sirve para evitar accidentes y enfermedades derivadas del trabajo.



Debemos trabajar haciendo las cosas bien.

Hacer las cosas bien significa que lo hacemos con seguridad, evitando accidentes y daños personales.



Existe una Ley que cuida de la salud de las personas que trabajan.

Es la Ley de Prevención de Riesgos Laborales



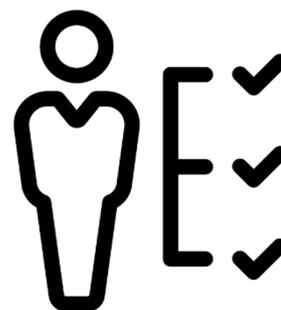
La Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Esta Ley explica que las personas trabajadoras tienen derecho a una protección eficaz de su seguridad y salud en el trabajo.

Obligaciones de las empresas

Este derecho supone que las personas propietarias de las empresas, los empresarios o las empresarias, están obligados a proteger la salud de las personas trabajadoras.

Por eso, las empresas tienen que cumplir con obligaciones relacionadas con los siguientes temas:



1. Plan de Prevención y evaluación de riesgos

Las empresas tienen que tener un Plan de Prevención e identificar los riesgos de los distintos puestos de trabajo.



La empresa está obligada a evitar los riesgos.

Si no se pueden eliminar del todo, tiene que evaluarlos para reducirlos lo máximo posible.



2. Equipos de trabajo y medios de protección

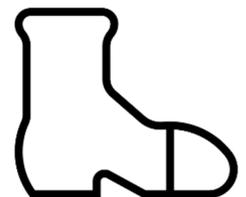
El empresario o la empresaria tiene que dar a sus trabajadores equipos de protección individual.

Y vigilar que todas las personas los utilizan correctamente.

El Equipo de protección individual son los elementos que lleva la persona para proteger su salud durante el trabajo.

La empresa debe sustituirlo cuando se deterioren por su uso, estén en mal estado o caducados.

Ejemplos de protección individual son unos zapatos con la puntera reforzada para evitar el daño en el pie si se nos cayera un elemento pesado.



EJEMPLOS: Protección pies y piernas



O unos guantes para protegernos las manos si utilizamos productos químicos.

EJEMPLOS: Protección manos y brazo



A los equipos de protección individual se les suele llamar EPI por sus siglas:

Equipos de **P**rotección **I**ndividual.

3. Formación, 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.

Evacuar es poner a las personas en un lugar seguro cuando hay peligro en las instalaciones del trabajo.



4. Formación

La empresa debe formar en prevención de riesgos a todas las personas trabajadoras



La formación tiene que hablar de los riesgos y medidas de protección del trabajo que realiza cada uno en la empresa.

5. Riesgo grave e inminente

Un riesgo grave e inminente quiere decir que es muy probable que ocurra.

Un riesgo grave significa que puede provocar daños graves en la salud de los trabajadores.



Cuando exista un riesgo grave e inminente, el empresario debe dar las instrucciones necesarias para que las personas puedan parar su actividad y abandonar el lugar de trabajo.

6. Vigilancia de la salud

La empresa debe vigilar la salud de los trabajadores.



Para ello debe facilitar que los trabajadores por reconocimientos o pruebas médicas.

Las pruebas son de carácter voluntario.



Se realizan al inicio del trabajo y después cada cierto plazo de tiempo, 6 meses, 1 año, o varios años.

Y tienen que respetar la intimidad de la persona trabajadora.

7. Protección de personas trabajadoras especialmente sensibles a determinados riesgos.

Hay trabajadores que tienen una protección especial.

La protección especial puede deberse a alguno de estos motivos del trabajador:

por el riesgo de la actividad que realiza
por su discapacidad
por mayor sensibilidad a algunos riesgos.



El empresario tiene que tener en cuenta esas características para que estas personas puedan trabajar de forma segura.

8. Protección de la maternidad

El empresario debe adaptar el puesto a las mujeres trabajadoras para evitar riesgos durante su 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

Los trabajadores también tienen obligaciones muy importantes en la Prevención de Riesgos Laborales.

Deben respetar las medidas de prevención y cuidar de su salud en el trabajo.

Los trabajadores tienen que:

- Usar de forma adecuada las herramientas las sustancias que tenga que manejar en su trabajo.

- Utilizar siempre los medios y equipos de protección.
- Utilizar bien los mecanismos de seguridad de las máquinas.

Por ejemplo, está prohibido retirar las protecciones de una máquina.

- Informar a los responsables o sobre cualquier situación que puede provocar un riesgo.

Por ejemplo, tienes que avisar de equipos de trabajo en mal estado o no adecuados para el trabajo a realizar.

- Con todo ello, los trabajadores ayudan al empresario a cumplir con la prevención.

Si el trabajador no cumple con sus obligaciones la empresa le sancionará.

En el Ayuntamiento de Donostia hay un Servicio de Prevención de Riesgos Laborales para tratar todos estos temas relacionados con la prevención de riesgos.

Medidas preventivas para evitar riesgos laborales

En el siguiente apartado vamos a ver algunas medidas para evitar riesgos y accidentes sobre:

- Organización, Orden y Limpieza en el puesto
- Manipulación de cargas
- Utilización de escaleras de mano
- Posturas fijas en el trabajo
- Trabajo con Ordenadores
- Accidentes durante las salidas autorizadas y accidentes in itinere

Organización, Orden y Limpieza

En el entorno del puesto de trabajo la falta de Organización, Orden y Limpieza puede causar accidentes.

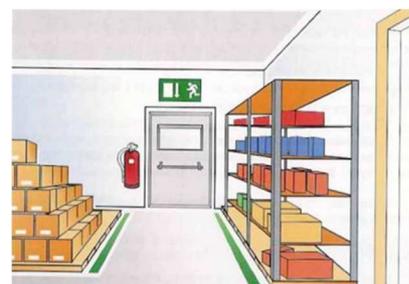
Por ejemplo, puede causar:

- Caídas, tropezones, resbalones
- Golpes con objetos
- Facilitar la propagación del fuego
- Quedarse atrapado en caso de incendio.



Evitaremos los accidentes:

- No dejando materiales alrededor del puesto ni de las máquinas de trabajo.
- Recogiendo cuanto antes los materiales sobrantes y depositándolos su contenedor.
- Limpiando los líquidos derramados en el suelo (aceite, agua, etc.)
- No obstruyendo el acceso a extintores, mangueras, salidas, pasillos, etc.



Manipulación de cargas

Cuando manipulamos cargas hablamos de todo lo que pese más de 3 kilos.

No hay manipular grandes cargas manualmente.

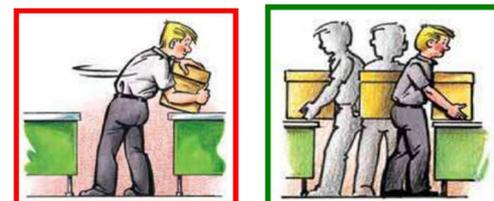
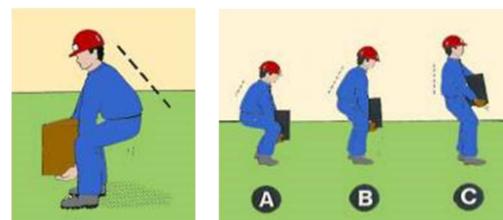
Eso puede provocar riesgo de lesiones en la columna, tirones, hernias, etc.

Medidas prevención:

- Siempre que se pueda, utiliza carros: empújalos, evitar tirar de ellos.
- Divide la carga
- Planifica el levantamiento:

Piensa qué tipo de carga es: si es papel, si es cortante, si es grande, si pesa mucho, si tiene astillas (ponerse guantes).....

- Colócate adecuadamente:
 - mantén la espalda recta.
 - Sujeta bien la carga
 - Levántate despacio
 - Mantén la carga pegada al cuerpo
 - Evita giros de tronco
 - Si es necesario, pide ayuda a otra persona para mover objetos pesados.



Utilización de escaleras de mano

No debes utilizar escaleras si sufres algún tipo de vértigo.



- Lleva un calzado que sujete bien los pies, con las suelas limpias de grasa, aceite u otras sustancias deslizantes.
- El ascenso y descenso se debe hacer siempre de cara a la escalera con las manos libres para poder agarrarse.
- Siempre 3 puntos en contacto: manos y pies.
- Cualquier objeto a transportar se debe llevar colgando al cuerpo o cintura.
- Solo puede ser utilizada al mismo tiempo por una persona.
- Siempre que sea posible, utiliza una plataforma de trabajo.



Para realizar trabajos sobre escaleras:

- Si los pies están a más de 2 metros del suelo, utiliza cinturón de seguridad anclado a un punto resistente.
- Fija el extremo superior de la escalera.

Posturas fijas en el trabajo

Cuando el trabajo se realiza todo el tiempo de pie o sentado, hablamos de posturas FIJAS o estáticas.

Los problemas se originan al estar mucho tiempo en la misma postura.

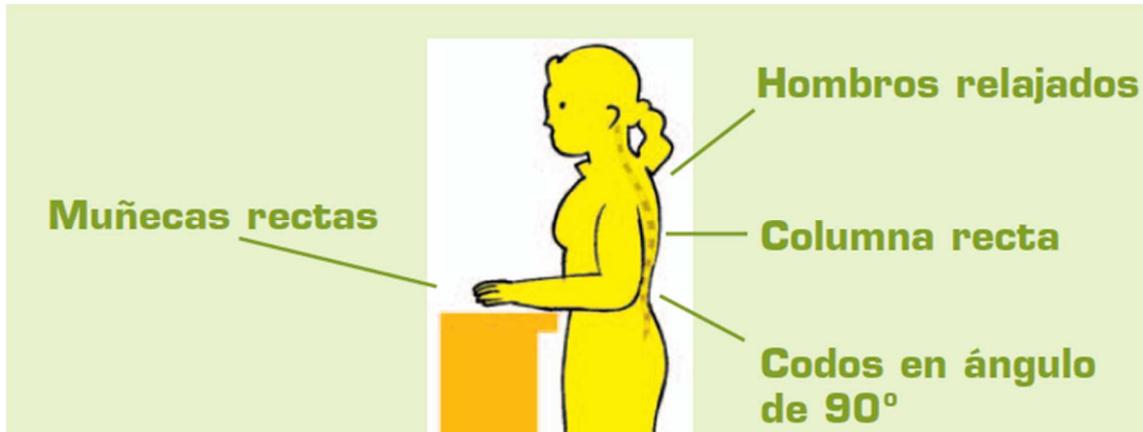
Si, además, adoptas MALAS POSTURAS en la realización del trabajo durante mucho tiempo pueden darte dolores en espalda, cuello, brazos, etc.

No se puede trabajar mucho rato:

- Con el cuello inclinado
- Con el tronco inclinado
- De rodillas
- Piernas en cuclillas
- Con los brazos por encima del hombro
- Con los brazos estirados

Cómo evitar problemas debidos a malas posturas

En general, las posturas correctas para evitar sufrir lesiones, son estas:



- Procura que tu codo forme un ángulo de 90°, que la mayor parte del tiempo los antebrazos estén cerca de tu cuerpo.
- Evita mantener la misma postura durante toda la jornada laboral. Cambia de postura.
- Aprovecha los descansos para cambiar de postura: sentarte, andar, estirar, etc. Puedes hacer ejercicios de estiramiento.

- Evita utilizar calzado de tacón alto si permaneces mucho tiempo de pie. Tampoco utilices un calzado totalmente plano.
- Si permaneces mucho tiempo sentado, regula la altura del asiento de manera que puedas alcanzar cómodamente los elementos que utilices en tu trabajo.

Mantén la espalda recta, apóyala en el respaldo de la silla y colócate en frente a la tarea a realizar.

El trabajo con Ordenadores

El trabajo con Ordenadores conlleva una serie de riesgos para la salud del trabajador.

En Prevención de Riesgos Laborales al trabajo con Ordenadores también se le llama trabajo con Pantallas de Visualización de Datos.

La ley considera a un trabajador usuario de Pantallas de Visualización de Datos aquél que trabaja frente a ellas más de 4 horas por día o 20 horas por semana.

El uso continuado de pantallas puede causar:

- dolores en cuello, espalda, brazos, manos, etc.
- picor en ojos, visión borrosa, etc.
- estrés, insomnio, etc.



Algunos problemas como éstos pueden ser evitados mediante la regulación de los elementos que componen el puesto:

LA PANTALLA

- Caracteres bien definidos, tamaño suficiente.
- Imagen estable, contraste ajustable.
- Deberá ser orientable e inclinable a voluntad.
- Altura regulable.

La altura pantalla: que la parte superior quede a la altura de los ojos.

- Sin reflejos molestos.

EL TECLADO

- Independiente de la pantalla.
- Debe poderse inclinar.
- Tiene que haber espacio suficiente para apoyar los brazos y las manos (reposamanos).



POSIBILIDADES DE REGULACIÓN DE LOS ELEMENTOS DE UN PUESTO DE TRABAJO CON PANTALLA

LA SUPERFICIE DE TRABAJO

- La mesa, poco reflectante y de dimensiones suficientes.
- Soporte de los documentos, estable y regulable.

EL ASIEN TO

- Estable, postura confortable.
- Regulable en altura.
- Respaldo reclinable.
- Si es necesario, colocar reposapiés.

RITMO DE TRABAJO Y PAUSAS

- Tienes que tener autonomía suficiente para poder seguir tu propio ritmo de trabajo y hacer pequeñas pausas cuando lo creas conveniente.

No se trata de quedarte quieto, hay que andar, mover los músculos, activar la circulación.

Por ejemplo: puedes hacer pausa durante 10 minutos por cada 90 minutos de trabajo con pantalla.

En todo caso, no menos de una pausa cada 2 horas.

Accidentes durante las salidas autorizadas y accidentes in itinere

En los accidentes derivados del trabajo también se incluyen los que pueden ocurrir durante los desplazamientos que haces.

Durante los que haces dentro de la jornada de trabajo o durante los trayectos desde casa al trabajo y viceversa.

A este tipo de accidentes se les llama in itinere.

PEATONES



Si te desplazas andando, como peatón debes:

- Ir por el camino más seguro.
- Siempre circular por las aceras y no pisar los bordes.
- Cruzar por los pasos de cebra y en línea recta.
Antes de cruzar mirar a izquierda y derecha para asegurarse de que no viene ningún vehículo.
Cruzar rápido, no pararse ni correr.
- Al cruzar la carretera, si hay un semáforo, cruzar cuando esté en verde.
Esperar a que paren los vehículos.
- Hacer caso a todas las señales de tráfico.
Obedecer a los agentes de tráfico.
- En caso de caminar por la noche o por zonas oscuras, utilizar ropa que sea vea bien (clara, reflectante, etc.).

- Si vas a caminar por la carretera, caminar siempre por la izquierda y por el arcén para que veas venir a los vehículos de frente.

CICLISTAS



Si te desplazas en bici, como ciclista debes:

- Revisar y tener siempre la bicicleta en buen estado (presión de los neumáticos, frenos, etc.)
- Utilizar el casco de seguridad.
- Respetar las señales y normas de tráfico (señales, semáforos, policía, etc.)
- Si existe carril bici (bidegorri), circular siempre por él.
- Se debe circular siempre por el lado derecho, en el sentido de la marcha, lo más pegado posible al arcén o a las aceras.
- En caso de andar en bici por la noche o por zonas oscuras, es obligatorio llevar una luz de posición blanca delantera, una luz de posición (fija) roja trasera y un reflectante rojo trasero no triangular. Si se circula por vías interurbanas, siempre hay que llevar una prenda reflectante.
- Hay que indicar con antelación cualquier maniobra o cambio de dirección.

USUARIOS DE TRANSPORTE PÚBLICO

(tren, autobús, topo, etc)



Viajando en el transporte público debes:

- Esperar tu turno en la parada sin salir a la carretera/vías.
- Subir y bajar del vehículo de forma ordenada y cuando esté parado. No bajar cuando esté en marcha ni fuera de la parada.
- Dentro del vehículo, agarrarse firmemente, para que evitar la caída si hay un frenazo (no apoyarse en las puertas si abren de forma brusca e inesperada).
- Al bajar del vehículo, cruzar por los pasos de cebra, alejado del vehículo para que el conductor te pueda ver con claridad.
- No cruzar hasta no disponer de buena visibilidad.

AUTORÍA DE ESTE TEMARIO

Auxiliar de Servicios Generales Internos

Temario para examen de oposición en lectura fácil:

Coordinación: Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián

Adaptación a lectura fácil: GUREAK LANEAN

Los temas 4, 7 y 8 han sido tomados y adaptados de las siguientes referencias bibliográficas:

Tema 4. Procedimiento Administrativo. Ley 39/2015:

Temario oposición Oficial/a de archivo y servicios generales (OP2018/15). Diputación Foral de Gipuzkoa.

Tema 7. Recepción y distribución de paquetería y correspondencia. Realización de recados dentro y fuera del centro de trabajo:

Temario Oposiciones EP: Bloque 4: Franqueo y Bloque 5: Recados. Plena inclusión 2015.

<https://www.plenainclusion.org/publicaciones/buscador/temario-oposiciones-ep-bloque-2-paqueteria/>

<https://www.plenainclusion.org/publicaciones/buscador/temario-oposiciones-ep-bloque-4-franqueo/>

<https://www.plenainclusion.org/publicaciones/buscador/temario-oposiciones-ep-bloque-5-recados/>

Tema 8. Información de anomalías e incidencias en el centro de trabajo. Colaboración en la preparación de reuniones y eventos:

Temario Oposiciones EP: Bloque 6: Anomalías. Plena inclusión 2015.

<https://www.plenainclusion.org/publicaciones/buscador/temario-oposiciones-ep-bloque-6-anomalias/>

Pictograma Lectura Fácil:

© Logo europeo de lectura fácil: Inclusion Europe

Más información en www.easy-to-read.eu

Resto de Pictogramas:

Noun Project