

# Temario para el examen de oposición

# Personal Subalterno

## de la Diputación Provincial de Almería.



DIPUTACIÓN DE ALMERÍA

## Datos de la publicación.

**Temario original** en lenguaje sencillo: Isabel Gema Martín Sánchez.

**Adaptado a Lectura Fácil** por **OLA, Oficina de lectura fácil y accesibilidad** de la asociación A Toda Vela.

Cumple la Norma UNE 135101:2018 EX de lectura fácil.

**Adaptación:** Silvia Montoya Haro.

**Validación:** Simón Flores García, José Rivera Pérez y Ana M<sup>a</sup> Viciano Zurita con el apoyo de la especialista Mercedes Molina Pozo.



**Ilustraciones:** Algunos de los símbolos pictográficos utilizados son propiedad del Gobierno de Aragón y han sido creados por Sergio Palao para ARASAAC (<http://arasaac.org>) que los distribuye bajo licencia Creative Commons (BY-NC-SA).

**Logotipo** europeo de lectura fácil en la portada: © Inclusion Europe. Más información en [www.easy-to-read.eu](http://www.easy-to-read.eu).

**Diseño y maquetación:**

Fecha de publicación: Abril 2023

## Presentación del Temario para examen de oposición Personal Subalterno de la Diputación de Almería.



### Personal Subalterno Diputación de Almería

Temas

10

Plazas

1

Si tienes discapacidad intelectual y quieres trabajar como Personal Subalterno en la Diputación de Almería tienes que estudiar este documento. Este documento es el temario para la oposición.

La Diputación de Almería tiene una nueva Oferta de Empleo Público. Empleo Público es cuando trabajas en una administración pública. Por ejemplo, un ayuntamiento o diputación.

Para conseguir un empleo público, lo más habitual es que tengas que hacer un examen.

A ese examen le llamamos oposición.

Según la ley,

2 de cada 100 plazas de empleo público tienen que ser para personas con discapacidad intelectual.

Por eso es importante que las oposiciones

sean accesibles y fáciles de entender.

Este temario está adaptado a lectura fácil.

## ¿Qué vas a encontrar en este temario?

Este temario de la Diputación de Almería tiene 10 temas.

Cada tema tiene diferentes partes.

- Al principio está el **título** y los **apartados**.
- Después encontrarás un adelanto del tema:  
**¿Qué vas a ver en este tema?**
- En algunos temas encontrarás otro apartado:  
**¿Qué tienes que saber para entender este tema?**  
Este apartado te dará información general.  
No tienes que estudiarlo.
- Al final de cada tema tienes un **Recuerda** con el resumen de lo más importante que has visto.

El temario incluye explicaciones de palabras difíciles de entender.

Cuando veas una palabra más oscura, como en el ejemplo,

encontrarás a la derecha un recuadro con una explicación.

Aquí puedes ver el **ejemplo**.

**Ejemplo:** Esto es un ejemplo de explicación de una palabra.

Al final del temario tienes el **glosario**.

Un glosario es una lista en la que se explica el significado de las palabras más difíciles de un texto.

El glosario está en orden alfabético.

# Temario Personal Subalterno.

## Diputación de Almería.

### **Tema 1. Las entidades locales.**

1. Las entidades locales.
2. Organización provincial.
3. Competencias provinciales.

### **Tema 2. Organización de la Diputación Provincial de Almería.**

1. La Diputación Provincial de Almería.
2. Áreas y centros de trabajo en la capital y provincia.

### **Tema 3. Página Web de la Diputación Provincial de Almería.**

1. Qué es una Página Web
2. Página Web de la Diputación Provincial de Almería.

### **Tema 4. Relaciones entre la Administración pública y la ciudadanía.**

1. Derechos de las personas en sus relaciones con la Administración.
2. Derecho y obligación en la relación de forma electrónica.

### **Tema 5. El personal subalterno en la Diputación Provincial de Almería.**

1. Funciones y tareas del personal subalterno.
2. Distribución del personal subalterno en los centros de Almería capital.

### **Tema 6. Atención al público.**

1. Importancia de la imagen institucional y la atención al público.
2. Comunicación personal y por teléfono.

### **Tema 7. Imagen institucional y material de oficina.**

1. Manual de imagen institucional.
2. Material de oficina.

### **Tema 8. Seguridad y uso de las máquinas de oficina.**



1. Máquinas de oficina y su uso.
2. Seguridad en el uso de las máquinas de oficina.

### **Tema 9. Estafeta y distribución de documentos y paquetes.**

1. Franqueo de correspondencia.
2. Clasificar y repartir documentos y paquetes.

### **Tema 10. Prevención de Riesgos laborales.**

1. Prevención de riesgos laborales.
2. EPI: Equipo de Protección Individual.

## **Tema 1. Las entidades Locales.**

### **Organización y competencias provinciales.**

- 1. Las entidades locales.**
- 2. Organización provincial.**
- 3. Competencias provinciales.**

#### **¿Qué vas a ver en este tema?**

En este tema conocerás la Administración Local.  
Aprenderás que existen diferentes Entidades Locales.  
Conocerás la organización de la provincia  
y las competencias de una Diputación.

#### **¿Qué tienes que saber para entender este tema?**

La Administración Pública es el conjunto de organismos o instituciones que cuidan del bienestar y de las necesidades de toda la ciudadanía.

La Administración Pública tiene 2 funciones.

1. La Administración asegura que se cumplen las leyes o hace que otros aseguren que se cumplan las leyes.
2. Y también, la Administración Pública dirige los servicios para cuidar del bienestar y los intereses de todos los ciudadanos y ciudadanas.

Estos organismos e instituciones también se llaman servicios públicos.



Por ejemplo, cuando estamos enfermos  
acudimos a la administración sanitaria.

La administración sanitaria puede ser un hospital,  
un centro de salud o un ambulatorio.

Las administraciones públicas españolas  
están organizadas por territorios.

Las administraciones públicas son 3:

### 1. Administración Estatal.

Tiene **competencia** en todo el territorio español.

Por ejemplo los ministerios,  
como el Ministerio de Hacienda.

**Competencia** es tener la capacidad,  
poder hacer algo porque puedes  
y porque te lo permiten o piden.

### 2. Administración Autonómica.

Tiene competencia en cada Comunidad Autónoma.

Por ejemplo las consejerías,  
como la Consejería de Salud y Familias de la Junta de Andalucía.

### 3. Administración Local.

Tiene competencia en las provincias, los municipios  
y las islas de Baleares y Canarias.

Por ejemplo, los ayuntamientos y las diputaciones,  
como la Diputación Provincial de Almería.

## 1. Las entidades locales.

La Constitución Española de 1978  
contiene las normas  
sobre la organización territorial del Estado.

La Constitución dice que el Estado se organiza  
en municipios, provincias y en Comunidades Autónomas.



El actual Estado Español está formado por  
17 Comunidades Autónomas,



y 2 ciudades autónomas,  
que son Ceuta y Melilla.

Las Comunidades Autónomas son  
de una sola provincia o varias provincias.

Los municipios, provincias y Comunidades Autónomas  
tienen autonomía para la gestión de sus intereses.

Cada territorio tiene  
unas **instituciones de gobierno**.

- Los ayuntamientos gobiernan los municipios.
- Las diputaciones gobiernan las provincias.
- Las Comunidades Autónomas tienen gobierno, parlamento y tribunal propio.

**Instituciones de gobierno.**

Son el conjunto de organismos y personas que ordenan y dirigen en un territorio.

## Clases de entidades locales.

La Administración Local es la administración más cercana a la ciudadanía, porque a ella acuden los ciudadanos y ciudadanas con mayor frecuencia para realizar diferentes **trámites**.

La administración local de carácter territorial está formada por municipios, provincias e islas.

Existen otras entidades locales que algunos territorios deciden formar de manera voluntaria.

Por ejemplo, mancomunidades de municipios, comarcas y áreas metropolitanas, que abarcan más terreno que un municipio. O juntas vecinales y rurales, y pedanías, que abarcan menos territorio que un municipio.

**Trámites.** Cada una de las gestiones que hay que hacer para resolver un asunto.

A continuación, vas a ver

3 entidades locales principales:

### **Municipio.**

El Municipio es la entidad básica de la organización territorial del Estado en el ámbito local.

El Municipio es la administración más cercana al ciudadano. Sirve de vía de participación inmediata en los asuntos públicos.

El Ayuntamiento es el órgano de gobierno del municipio. El Ayuntamiento está formado por el Alcalde o Alcaldesa y distintos Concejales.

La organización de los ayuntamientos se encuentra desarrollada en los artículos del 19 al 24 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local. Esta ley puedes encontrarla como LRBRL por su **sigla**.

**Sigla.** Palabra que se forma con las letras iniciales de una frase o el nombre de una institución.

Los municipios tienen que prestar varios servicios:

- Limpieza de las calles y recogida de residuos.
- Alumbrado público, agua potable y alcantarillado.
- Acceso y pavimentación de las vías públicas.
- Parques, bibliotecas o instalaciones deportivas.
- Prevención de incendios.
- **Protección civil** y atención a personas en situación o riesgo de **exclusión social**.
- Transporte colectivo urbano.

### **Protección Civil.**

Organización para la seguridad de la ciudadanía. Por ejemplo, está presente en situaciones de desastres naturales, como son las inundaciones.

### **Exclusión social.**

Situación que dificulta la participación de las personas en la sociedad. Se produce por discriminación, por pobreza y otras causas.

### La provincia.

La provincia es una Entidad Local que agrupa varios municipios.

La provincia tiene como objetivos propios garantizar la solidaridad y equilibrio entre sus municipios.

El gobierno de la Provincia corresponde a la Diputación.

La organización de la Diputación está desarrollada en los artículos del 32 al 35

de la Ley Reguladora de las Bases del Régimen Local

Esta ley puedes encontrarla como la [LRBRL](#), por su sigla.

### La comarca.

La comarca y otras entidades locales, como la isla, agrupan varios municipios que tienen intereses comunes y necesitan de una gestión propia.



Mapa de las comarcas de Almería

## 2. Organización provincial.

La Diputación es el órgano de gobierno y administración de la Provincia como entidad local.

Todas las diputaciones tienen órganos básicos para hacer su trabajo.

Estos órganos básicos son:

- Presidencia,
- Vicepresidencia,
- Junta de Gobierno
- **Pleno.**

**Pleno.** Es el órgano superior de toma de decisiones. Está compuesto por todos los diputados y diputadas, y es presidido por su presidente o presidenta.

También tienen órganos para el estudio de los asuntos que se tienen que llevar a Pleno. Y otros órganos complementarios que establece y regula la propia Diputación.

### 3. Competencias provinciales.

El punto 2 del Artículo 141 de la Constitución Española recoge que el gobierno y administración autónoma de las provincias será encomendado a las Diputaciones. Esto quiere decir que la Diputación tiene **competencias provinciales propias.**

La Diputación también puede tener **competencias delegadas** por otras instituciones.

Por ejemplo, otras administraciones como la Junta de Andalucía o el Gobierno de España, tienen sus propias competencias, pero las delegan, es decir, confían y dan el poder de algunas competencias a la Diputación.

Por último, la Diputación, como otras entidades locales, puede ejercer **otras competencias distintas a las propias y delegadas,** cuando se cumplen con los requisitos legales del punto 4 del Artículo 7 de la Ley Reguladora de las Bases del Régimen Local.

A continuación, vas a ver las competencias propias principales de la Diputación.

### **Competencias propias.**

Las competencias propias de la Diputación están establecidas en el artículo 36 de la Ley 7/85 de bases del Régimen Local.

Las competencias propias de Diputación son:

1. La coordinación de los servicios municipales.
2. La asistencia y la colaboración jurídica, económica y técnica a los municipios.

Para ello la Diputación aprueba cada año un plan provincial de colaboración.

Y la Diputación asegura que la población puede acceder a los servicios mínimos.

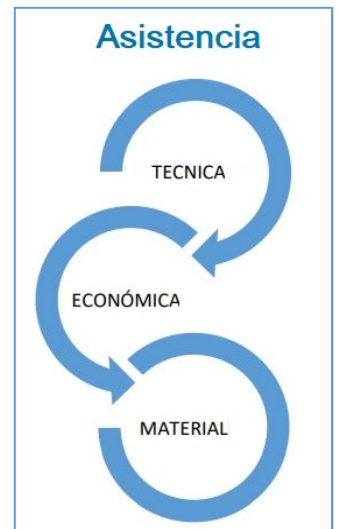
3. La prestación de servicios públicos de carácter **supra**municipal y **supra**comarcal.
4. La colaboración a favor del desarrollo económico y social y en la planificación en el territorio provincial. La Diputación apoya a los municipios a crecer y mejorar en economía y sociedad.
5. En general, el fomento y la administración de los intereses propios de la provincia.

**Supra** es un prefijo que delante de algo significa que está por encima o sobre eso. Así, supramunicipal significa por encima de varios municipios.

También hay que tener en cuenta las competencias previstas en la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía.

Según esta norma, la provincia prestará a los municipios:

1. **Asistencia técnica** de información, asesoramiento, es decir, dar consejos, realización de estudios, elaboración de planes y disposiciones, formación y apoyo tecnológico.
2. **Asistencia económica** para la financiación de inversiones, es decir, dar dinero para el desarrollo de actividades y servicios municipales.
3. **Asistencia material** de prestación de servicios municipales. Por ejemplo, máquinas quitanieves.



## Recuerda

sobre las Entidades Locales. Organización y competencias provinciales.

- Las Entidades Locales son territorios dónde se llevan a cabo actuaciones administrativas locales. Las más importantes son la Diputación, que gobierna la provincia, y el Ayuntamiento, que gobierna el municipio.
- Hay legislación específica que regula cómo deben de organizarse las Entidades Locales.
- Las Diputaciones tienen unos órganos básicos para poder llevar a cabo sus competencias, es decir, las cosas que tienen que hacer y ofrecer a la ciudadanía. Los órganos básicos de una Diputación son Presidencia, Vicepresidencia, Junta de Gobierno y Pleno.
- Desde la provincia, a través de la Diputación, se llevan a cabo competencias muy importantes en todos los municipios de la provincia de Almería, y de forma especial en los municipios que tienen menos de 20 mil habitantes. Por ejemplo, asegurar que ofrecen servicios mínimos para sus ciudadanos como cementerio, agua y luz.

## **Tema 2. Organización de la Diputación Provincial de Almería.**

- 1. La Diputación Provincial de Almería.**
- 2. Áreas y centros de trabajo de la Diputación Provincial  
en la capital y en la provincia.**

### **¿Qué vas a ver en este tema?**

En este tema vas a conocer  
qué es la Diputación Provincial de Almería  
y cómo se organiza.

También vas a conocer  
qué centros de trabajo tiene  
en Almería capital  
y en la provincia.



## 1. La Diputación Provincial de Almería.

En la provincia de Almería hay 103 municipios.  
De estos 103 municipios,  
96 municipios tienen menos de 20 mil habitantes.

La Diputación Provincial de Almería  
es una Administración Local,  
que atiende y da servicio  
a todos los municipios de la provincia.  
Sobre todo, atiende con especial atención  
a los municipios de menos de 20 mil habitantes  
de la provincia de Almería.

La Diputación Provincial de Almería  
apoya a los ayuntamientos  
para que den los servicios  
que necesitan sus ciudadanos y ciudadanas.  
Por ejemplo, la recogida de basuras  
o que tengan luz y agua.

Para ello la Diputación se organiza en Áreas.  
Cada Área se encarga de servicios en materias concretas.  
Por ejemplo, el Área de Bienestar social, igualdad y familia  
o el Área de Promoción Agroalimentaria.

En esas Áreas trabajan 2 tipos de personas:

- Responsables políticos,  
que son elegidos en las elecciones.
- Empleados y empleadas públicos,  
que son personal funcionario o laboral  
que han superado pruebas selectivas de acceso.

La Diputación de Almería selecciona  
a sus personas trabajadoras



de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Selección y Provisión de Puestos de Trabajo y Promoción Interna y el resto del ordenamiento jurídico. Es decir, una ley regula cómo se seleccionan las personas funcionarias y laborales, respetando que todas las personas puedan intentarlo y garantizando que se eligen las personas con más capacidad y **mérito**.

El **mérito** es el derecho a recibir reconocimiento por algo que se ha hecho.

## 2. Áreas y centros de trabajo de la Diputación Provincial en Almería capital y provincia.

Las Áreas de la Diputación son las encargadas de organizar y prestar los servicios a todos los municipios de Almería, en especial a los Ayuntamientos de menos de 20 mil habitantes.

Las Áreas de la Diputación Provincial de Almería son las siguientes:

- Área de presidencia, lucha contra la despoblación y turismo.
- Área de hacienda, nuevas tecnologías y vivienda.
- Área de Fomento, medio ambiente y agua.
- Área de Bienestar social, igualdad y familia.
- Área de asistencia a municipios.
- Área de Recursos Humanos y Régimen Interior.
- Área de Promoción Agroalimentaria.
- Área de Cultura y cine.
- Área de Deportes y Juventud.

Para desarrollar los servicios en los municipios, la Diputación tiene centros en Almería capital y centros en diferentes municipios de la provincia. Con ellos, la Diputación Provincial de Almería está más cercana a la ciudadanía.

Los servicios centrales de Diputación están en Almería capital, y los servicios descentralizados son los que están en diferentes municipios de la provincia de Almería.

En la capital de Almería la Diputación tiene los siguientes centros:

- Palacio Provincial.  
En la calle Navarro Rodrigo.
- Servicios centrales del Área de Bienestar Social, Igualdad y Familia.  
En la Plaza Marín.
- Edificio del Área de Deportes y Juventud.  
En el Pabellón Moisés Ruiz.
- Servicios centrales del Área de Hacienda y de Asistencia a Municipios.  
En la Rambla Alfareros.
- Instituto de Estudios Almeriense  
En la Plaza Careaga.
- Servicios centrales del Área de Cultura y Cine.  
En la Plaza Bendicho
- Servicio Provincial de Drogodependencias y nuevo Museo del Realismo Español Contemporáneo (MUREC).  
En el antiguo Hospital Provincial.



- Servicios centrales del Área de Fomento, Medio Ambiente y Agua.  
En la calle Hermanos Machado.
- Residencia Asistida de Mayores.  
En La Cañada.
- Centro de servicios múltiples.  
En la Carretera Ronda.

Además de estos servicios centralizados en la capital, la Diputación Provincial de Almería tiene otros centros.

Estos centros, también llamados servicios descentralizados, suelen estar en los municipios que son **cabecera** de comarca.

Por ejemplo, en Tabernas hay una Unidad de Asistencia a los Municipios para la comarca Filabres- Alhamilla.

**Cabecera.** Parte principal, principio u origen de algunas cosas.

## **Recuerda** sobre la Diputación Provincial de Almería. Áreas y centros de trabajo en la capital y la provincia

La Diputación Provincial de Almería es una Administración Local. La Diputación presta servicios a todos los municipios de Almería, y con especial atención a los municipios que tienen menos de 20 mil habitantes.

Para desarrollar sus servicios, la Diputación cuenta con profesionales y responsables políticos. Los responsables políticos son los encargados de la gestión y organización de todos los servicios. Los profesionales realizan las funciones y tareas necesarias para prestar los servicios.

Para una mejor organización de todo este trabajo, la Diputación se organiza en Áreas temáticas. Por ejemplo, Servicios sociales e Igualdad o Fomento y Hacienda, entre otros.

La Diputación Provincial de Almería tiene centros en la capital de Almería y también en los municipios cabecera de comarca.

## **Tema 3. Página Web de la Diputación Provincia de Almería.**

- 1. Qué es una Página Web.**
- 2. Página Web de la Diputación Provincial de Almería.**

**[www.dipalme.org](http://www.dipalme.org)**

### **¿Qué vas a ver en este tema?**

En este tema vas a conocer  
qué es una Página Web.

Aprenderás cómo ver  
la Página Web  
de la Diputación Provincial de Almería  
y las partes más importantes que tiene.

## 1. Qué es una Página Web.

Una Página Web es un conjunto de información que se encuentra en Internet.

Internet es una red informática de comunicación mundial.

Sirve para transmitir información a través de un ordenador.



La información de una Página Web son datos.

Estos datos se ofrecen a través de texto, imágenes, audios y vídeos, o gráficos.

Esta información se escribe en un lenguaje informático, llamado lenguaje o formato HTML.

Su nombre es por las siglas en inglés HyperText Markup Language.

En español es Lenguaje de Marcas de HiperTexto.

En una Página Web una empresa o una organización puede poner contenidos sobre su actividad, informar y realizar trámites.

La Página Web sirve a las empresas y organizaciones como presentación digital, es decir, para darse a conocer por Internet.

También para comunicar, dar información y ofrecer servicios o productos.

Para llegar a ellas, cada Páginas Web tiene una dirección.

Para acceder a una Página Web necesitas un navegador.

Un navegador es un programa que permite ver la información que contiene las Páginas Webs.

Los navegadores más usados son Google, Mozilla, Safari y Microsoft.



## 2. Página Web de la Diputación Provincial de Almería.

La dirección de la Página Web de la Diputación Provincial de Almería es [www.dipalme.org](http://www.dipalme.org)

Para recordarla puedes pensar que junta las iniciales de:

- di, de diputación,
- alme, de Almería
- y org, de organización.

Vamos a ver lo que podemos encontrar en la página de inicio de la Web de Diputación.





Arriba, en la parte superior.



El **escudo y nombre**, es lo primero que encontramos.

A continuación los títulos de 5 **contenidos destacados**.

Por ejemplo, Municipios, Diputación o Sede Electrónica.

Esos contenidos son accesos directos que, cuando se pulsan para abrir, nos dan más información.

Por ejemplo, si abres el acceso de Diputación puedes mirar el Boletín Oficial de la Provincia o las convocatorias de Empleo Público.

Con el símbolo de un sobre hay otro acceso directo que nos da información

para **contactar con Diputación** por diferentes vías.

Por ejemplo, con los teléfonos de sus centros.

Por debajo de la primera línea,

la Página tiene un espacio

para **anunciar actividades** importantes

que la Diputación realiza en ese momento.



A continuación, están los accesos directos a diferentes contenidos de las Áreas de Diputación.



Debajo, se pueden ver noticias sobre actividades importantes. Aparece la fecha y cada imagen es un acceso directo para tener más información sobre la actividad.



El acceso directo de Cita Previa, está a continuación.



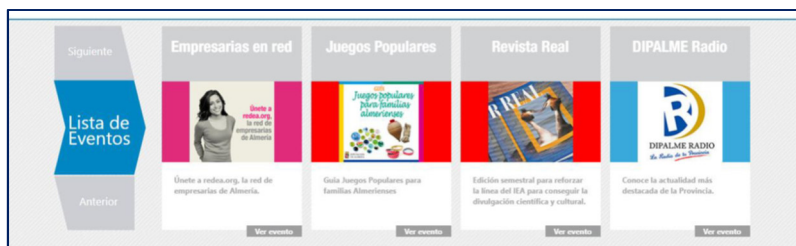
Al pinchar en cita previa, informa de los números de teléfono o permite solicitar cita para resolver dudas y trámites en diferentes oficinas y registros.



A continuación, hay 3 accesos directos para abrir,  
 el **Boletín Oficial de la Provincia**, llamado BOP,  
 el **tablón de anuncios**  
 y conocer la **inversión de Diputación**  
 en cada municipio.



Después encontrarás un **listado de eventos** o actividades  
 que se van a celebrar en fechas próximas.



Al final de la Web están los accesos directos  
 a **otros contenidos interesantes**.

Por ejemplo, el acceso para los empleados de Diputación,  
 o los grupos políticos.



## Recuerda sobre las Páginas Web

### y la Pagina Web de la Diputación Provincial de Almería.

- Una Página Web es un lugar en Internet con información sobre empresas y organizaciones. Las empresas y organizaciones se presentan y dan a conocer sus actividades, productos o servicios en su Página Web. Las Páginas Web tienen accesos directos para ampliar más información cuando pinchas con el puntero o ratón sobre ellos.
- La Diputación Provincial de Almería tiene su propia Página Web. Su dirección es [www.dipalme.org](http://www.dipalme.org) En la Página Web de la Diputación están recogidos los aspectos más importantes que interesan a sus profesionales y a la ciudadanía. Por ejemplo, desde esta página se pueden pedir citas para las oficinas de Diputación, hacer trámites por Internet o conocer las próximas actividades de la provincia. También la Página Web de Diputación informa de las Áreas y sus programas, o quiénes son los políticos y personal trabajador de la Diputación.

## **Tema 4. Relaciones entre la Administración Pública y la ciudadanía.**

- 1. Derechos de las personas en sus relaciones con la Administración Pública.**
- 2. Derecho y obligación en la relación electrónica.**

### **Introducción**

Con la aprobación de la Constitución de 1978 y de los Estatutos de Autonomía de las diferentes Comunidades Autónomas, se ha creado una nueva forma de relación entre la ciudadanía y las Administraciones públicas.

Existe un sistema en el que la administración, que está al servicio de los intereses generales y de la ciudadanía, actúa de acuerdo a una serie de reglas para hacerlo de forma correcta.

Desde hace algunos años, este sistema es electrónico, es decir, sin trámites con papel, en el que todo se hace a través de un ordenador o dispositivo digital, como Tablet o móvil.

Por ejemplo, antes de este sistema las solicitudes de una actividad o subvención se hacían escribiendo los datos en un formulario impreso, y ahora esas solicitudes se rellenan por Internet.

Esto genera **procesos electrónicos**.

## ¿Qué vas a ver en este tema?

En este tema vas a ver dos cuestiones importantes en las relaciones entre la ciudadanía y la Administración pública que se recogen en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las Administraciones públicas.

1. **Qué** derechos tienen las personas en sus relaciones con las administraciones públicas.
2. **Quién** tiene la obligación de relacionarse de manera electrónica con las administraciones.

### 1. Derechos de las personas en sus relaciones con la Administración pública.

Todos los ciudadanos y ciudadanas tienen derechos cuando se relacionan con cualquier Administración pública.

En el Artículo 13 de la **Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las Administraciones públicas**, están enumerados los siguientes derechos:

1. **Derecho a la comunicación** con las Administraciones Públicas a través del **punto de acceso general electrónico**.

La comunicación se inicia con un **formulario**.

#### **Formulario.**

Documento, físico o digital, en el que se rellenan datos para ser tratados.

Por ejemplo, quién solicita algo y qué es lo que quiere.

El formulario lo rellenan los ciudadanos y ciudadanas, de forma electrónica, a través de la oficina de registro virtual de las Administraciones.

El formulario suele estar en la página de inicio de la Web de cada administración.

**2. Derecho a ser asistidos o asistidas,**

es decir, a ser ayudados, en el uso de los medios electrónicos que permiten esa relación con la Administración.

**3. Derecho al uso de las lenguas oficiales**

en el territorio de su comunidad autónoma.

**4. Derecho al acceso a la información pública,**

archivos y registros, de acuerdo a la ley de transparencia.

**5. Derecho a que las autoridades y empleados públicos**

les traten con **respeto y deferencia** y les den facilidades para ejercer sus derechos y cumplir con sus obligaciones.

**6. Derecho a exigir las responsabilidades** de las Administraciones públicas y autoridades.

**7. Derecho a obtener y utilizar medios de identificación** y firma electrónica.

Por ejemplo, tener y usar el Documento Nacional de Identidad electrónico, conocido como DNI electrónico, para identificarse y hacer trámites.

**Lengua oficial.** Es el idioma hablado en un territorio y que es de uso obligatorio en situaciones legales y administrativas.

**Deferencia.** Muestra de respeto y cortesía, es decir, amabilidad y buena educación.

**8. Derecho a la protección de datos**  
de carácter personal  
y, en concreto, a la seguridad y **confidencialidad**  
de los datos que se encuentran  
en ficheros, sistemas y aplicaciones  
de las Administraciones públicas.

**Confidencialidad.**

Garantía de que la información  
será protegida  
y no se difundirá sin permiso  
de la persona.

## **2. Derecho y obligación en la relación electrónica con las Administraciones públicas.**

En el Artículo 14 de la ley 39/2015  
de 1 de octubre,  
del procedimiento administrativo común  
de las Administraciones públicas,  
se explica:

- Quiénes pueden elegir cómo comunicarse  
con las Administraciones públicas.
- Quienes están obligados  
a relacionarse de manera electrónica  
con las Administraciones públicas.

### **Quiénes pueden elegir cómo comunicarse con las Administraciones públicas.**

Las personas físicas,  
es decir, cualquier persona  
puede elegir comunicarse  
con las Administraciones Públicas,  
a través de medios electrónicos  
o de otra forma,  
por ejemplo, de manera presencial  
y con documentación en papel.



Siempre y en cualquier momento,  
tanto para el ejercicio de sus derechos  
como de sus obligaciones,  
las personas físicas  
pueden elegir cómo comunicarse  
excepto cuando están obligadas  
a relacionarse por medios electrónicos.

### **Quienes están obligados a relacionarse de manera electrónica con las Administraciones públicas.**

- Las personas jurídicas,  
es decir, las empresas.
- Las entidades sin personalidad jurídica,  
por ejemplo, las asociaciones.
- Las personas que ejercen  
una actividad profesional  
para la que se exige  
la **colegiación** obligatoria.
- Las personas representantes  
de aquellos interesados o interesadas  
que tengan obligación  
de relacionarse de manera electrónica.
- Los empleados y empleadas públicos  
para los trámites y actuaciones  
que realizan con las Administraciones públicas  
por razón de su condición de empleado público.  
En estos casos, es cada Administración  
la que determina  
cómo se realizarán dichos trámites.

**Colegiación.** Afiliación o inscripción  
a un Colegio Profesional.  
Que es una asociación de profesionales  
reconocidos y controlados por el Estado.  
Por ejemplo, de medicina o psicología.

Cuadro resumen de la relación electrónica con las Administraciones públicas.

<b>Tienen derecho.</b>	<b>Tienen obligación.</b>
Personas físicas.	Solo se pueden relacionarse de forma electrónica
	Empresas
	Asociaciones, Federaciones, Fundaciones,...
	Profesionales con colegiación obligatoria
	Representantes de quiénes están obligados
	Empleados y empleadas públicos.

La ley también indica que las Administraciones Públicas pueden obligar a ciertos colectivos de personas físicas a relacionarse de manera electrónica para determinados procedimientos. Por ejemplo, a estudiantes para hacer una inscripción en la universidad, o a personas que quieren participar en una oferta de empleo público.

## Recuerda sobre las relaciones entre la Administración Pública y la ciudadanía.

- Las Administraciones públicas se relacionan con los ciudadanos y ciudadanas de forma habitual para realizar gestiones y trámites. Para que esta relación sea adecuada la ley establece unas **normas**. Esas normas facilitan que la ciudadanía conozca cuáles son sus derechos y puedan hacer que se respeten, También que puedan cumplir con sus obligaciones como ciudadanos y ciudadanas.
- La ley también recoge cómo deben relacionarse los ciudadanos y ciudadanas con las Administraciones de forma electrónica, es decir, a través de Internet y de sus páginas Web.

## **Tema 5. El personal subalterno en la Diputación Provincial de Almería.**

- 1. Funciones y tareas del personal subalterno.**
- 2. Distribución del personal subalterno  
en los puestos de trabajo de Almería capital.**

El personal **subalterno**, también llamado ordenanza, es una persona funcionaria que tiene varias tareas. Por ejemplo, la vigilancia en la entrada al edificio de una Administración Pública, controlando el acceso de las personas y dándoles información si tienen dudas sobre dónde quieren ir o con quién necesitan hablar en el edificio. También pueden recoger documentación o trasladar la correspondencia dentro de la Administración.

### **¿Qué vas a ver en este tema?**

En este tema vas a aprender cuáles son las funciones y tareas principales del personal subalterno.

También conocerás los edificios de Almería capital donde trabaja el personal subalterno de la Diputación Provincial de Almería.

## 1. Funciones y tareas del personal subalterno de la Diputación Provincial de Almería.

Dentro de la clasificación de puestos del personal de la Administración General, los subalternos y subalternas pertenecen al grupo E, nivel 13.

### Misión del personal subalterno en la Diputación Provincial de Almería.

Su **misión** principal es facilitar la comunicación de los distintos servicios de Diputación dentro de la misma, con otras administraciones y la ciudadanía.

Los subalternos y subalternas cumplen su misión siguiendo las instrucciones del **superior jerárquico** para dar una correcta atención a la ciudadanía y para garantizar que la documentación, tanto interna como externa, llega a su destino.

**Misión.** Trabajo o encargo que una persona tiene que cumplir.

### **Superior jerárquico.**

Persona con autoridad superior.

Es una persona del servicio público con autoridad sobre el personal subalterno.

### Funciones generales que el personal subalterno tiene que realizar:

1. **Controlar, vigilar y custodiar** el interior de oficinas, dependencias, aparcamientos y accesos.
2. **Informar y orientar** a la ciudadanía en consultas de carácter general. Por ejemplo, cómo llegar a un despacho.

**Custodiar.** Mantener una persona, con su presencia, vigilada una cosa para impedir que se robe o para protegerla de peligros.

3. Atender las **entradas y salidas** de personas y materiales.
4. Controlar el **orden y limpieza** en el interior de los edificios.
5. Guardar y saber dónde están las **llaves** de todos los despachos del edificio.
6. **Abrir y cerrar** edificios o locales.
7. Preparar la **correspondencia** y documentación para su envío y transporte.
8. **Repartir documentación**, mensajes, recados, y otros encargos.
9. **Entregar documentos**, valores y notificaciones que hay que hacer llegar a los ciudadanos y ciudadanas o instituciones.
10. Manejar máquinas como **fotocopiadoras** o destructoras de papel.
11. Atender a la **reposición de materiales** consumibles. Por ejemplo, reponer las botellas de agua o vasos.
12. Realizar dentro de la dependencia, los **traslados** de material, mobiliario ligero y **enseres**.
13. Supervisar la correcta **ventilación** o aislamiento de los espacios interiores.
14. Dar **parte de deterioros**, es decir, los daños o desperfectos que vean.
15. **Informar y controlar** el horario de visita al público.
16. Utilizar las **aplicaciones informáticas** necesarias.
17. Hacer **propuestas de mejora**.

**Correspondencia.**

Comunicación entre personas mediante el intercambio de cartas.

**Enseres.** Conjunto de muebles, ropas o instrumentos que son propiedad de una persona.

## 18. Realizar aquellas **funciones**

relacionadas con el desempeño de su puesto.

## 2. Distribución del personal subalterno en los centros de trabajo de Almería capital.

Los subalternos y subalternas de la Diputación pueden realizar su trabajo en diferentes áreas.

<b>PALACIO PROVINCIAL</b> C/ Navarro Rodrigo, 17 04001 Almería 950 211 100	<b>EDIFICIO HNOS. MACHADO</b> C/ Hermanos Machado, 27 04004 Almería 950 211 255	<b>EDIFICIO ALFAREROS I</b> Rambla Alfareros, 30 04003 Almería 950 211 833/ 950 211211
<b>EDIFICIO ALFAREROS II</b> Rambla Alfareros, 04003 Almería 950 211 669	<b>IGUALDAD EDIFICIO MARIN</b> C/. Marín, 1, Planta 2ª 04001 Almería 950 261 155	<b>RESIDENCIA ASISTIDA</b> C/ de Mamí s/n. 04120 La Cañada 950 211 563
<b>SERVICIO PROVINCIAL DE DROGODEPENDENCIAS Y ADICCIONES</b> Paseo San Luis s/n 04002 Almería 950 281 032	<b>CENTRO DE SERVICIOS MÚLTIPLES</b> Ctra. de Ronda 216 04071 Almería Portería - 950 211 377	<b>PABELLÓN MOISÉS RUIZ</b> Ctra de Níjar s/n 04071 Almería 950 222 763
<b>CULTURA</b> Plaza Bendicho s/n 04001 Almería 950 211 236		<b>INSTITUTO DE ESTUDIOS ALMERIENSES</b> Plaza Julio Alfredo egea s/n 04001 Almería 950 281 858

## **Recuerda** sobre el personal subalterno de la Diputación Provincial de Almería.

- Las Administraciones Públicas cuentan con los subalternos y subalternas, que son los profesionales funcionarios encargados de varias funciones relacionadas con la comunicación y la atención a los ciudadanos y ciudadanas.
- Los subalternos y subalternas desarrollan funciones importantes como control de acceso, atender las dudas de los ciudadanos y ciudadanas, hacer fotocopias, encuadernar, o asegurarse de que hay agua para beber.
- La Diputación Provincial de Almería cuenta con diferentes edificios en los que trabajan subalternos y subalternas.



## **Tema 6. Atención al público.**

- 1. Importancia de la imagen institucional y la atención al público.**
- 2. Comunicación personal y por teléfono.**

### **¿Qué vas a ver en este tema?**

En el primer apartado vas a conocer la importancia de una atención adecuada a la hora de relacionarse y atender al público por parte de todo el personal de la Diputación de Almería.

En la segunda parte, aprenderás cómo comunicarte, en persona y por teléfono, con las personas que necesitan algo del personal subalterno, de la Diputación Provincial de Almería.

Por ejemplo, cómo debe ser tu presencia física y cómo ser amable.

## 1. Importancia de la imagen institucional y la atención al público.

La imagen institucional o imagen corporativa es la imagen que la organización quiere dar.

Todas las Administraciones públicas cuidan su imagen porque con ella envían un mensaje claro de quién es, qué hace y cómo lo hace.

La atención al público es parte de la imagen institucional de la Diputación, como de otras Administraciones.

La atención al público es una atención personalizada por parte de los empleados públicos. Es decir, son los empleados y empleadas públicos atienden en persona a las personas que llegan a la Administración porque necesitan algo.

También se puede decir atención a la ciudadanía o atención a los ciudadanos y ciudadanas.

En general, las funciones de atención a la ciudadanía por parte del personal subalterno son:

- ✓ Recibir y acoger al público.
- ✓ Orientar y dar información.
- ✓ Gestionar algunos procedimientos administrativos, por ejemplo, recoger solicitudes para el uso de instalaciones.
- ✓ Recoger y tramitar las hojas de Sugerencias y Reclamaciones.

Hay dos modalidades de atención al público:

1. El contacto directo.

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

2. El contacto no directo.

Se realiza a través del teléfono  
o de soportes escritos,  
por ejemplo, cartas, notas informativas  
o correos electrónicos.

El personal subalterno es,  
casi siempre, la primera persona  
que la ciudadanía encuentra  
al llegar o contactar con la Administración.  
Son las personas que están  
en los accesos a edificios  
y las que cogen las llamadas de teléfono.  
Por eso, la actuación del personal subalterno  
es muy importante para la imagen de la institución,  
la imagen que la ciudadanía tiene de la Diputación.

De la calidad de su imagen personal,  
de la información que dan,  
y del trato que ofrecen  
los subalternos y subalternas  
va a depender en gran medida  
la imagen que la sociedad tiene  
del servicio ofrecido por la Diputación.

Cuando hablamos de imagen personal,  
nos referimos a la presencia,



la apariencia que se muestra.  
Por ejemplo, es muy importante  
mantener siempre limpio el uniforme o ropa,  
bien abrochada la camisa o corbata  
y llegar bien aseado al puesto de trabajo.

En algunos trabajos se exige  
la utilización de uniforme  
o de alguna identificación oficial.  
El uniforme y la identificación oficial  
deben llevarse en el lugar y de la forma  
que exigen las normas.

Si esta primera atención  
que da el personal subalterno  
se hace bien y se cuida,  
los ciudadanos y ciudadanas  
se sienten bien tratados o bien tratadas  
y estarán satisfechos al resolver sus dudas.  
Esto es importante para la imagen institucional  
de la Administración en la que se trabaja.

## **2. Comunicación personal y por teléfono.**

Para ofrecer una adecuada  
atención a la ciudadanía,  
los subalternos y subalternas  
tienen que tener en cuenta  
los principales aspectos  
que facilitan una buena comunicación  
y un trato adecuado al público.

Vamos a ver los aspectos más importantes  
de la comunicación para poder atender  
de forma adecuada a la ciudadanía.

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

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

Estos elementos son:

1. El **emisor** es la persona que habla o escribe.  
La persona emisora transmite el mensaje.
2. El **receptor** es la persona que recibe el mensaje.  
El receptor lee, escucha o ve el mensaje.
3. El **mensaje** es la información que el emisor comunica al receptor.
4. El **código** es el conjunto de signos y símbolos que sirven para transmitir el mensaje.  
Es el lenguaje que utilizan las personas para comunicarse.  
El emisor y el receptor deben utilizar el mismo código para poder entender el mensaje.
5. El **canal** es el medio por el que el mensaje del emisor llega al receptor.



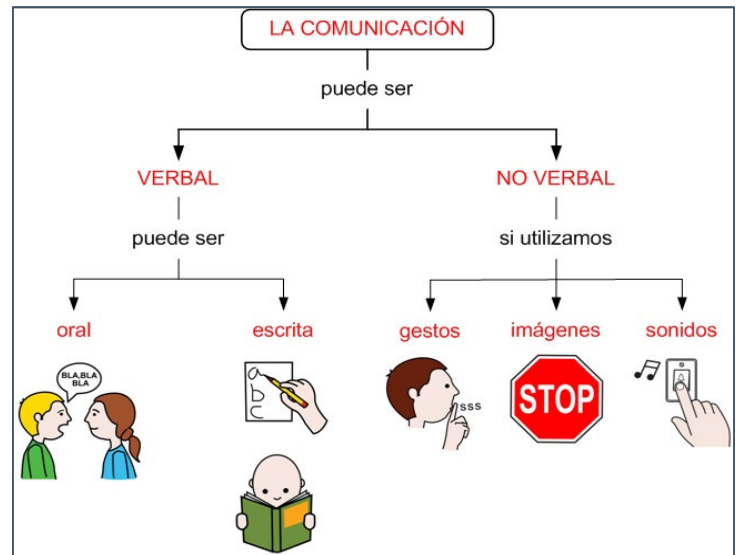
También hay que diferenciar entre comunicación verbal y comunicación no verbal.

✓ **Comunicación verbal**

es todo aquello que expresamos a través de las palabras.

✓ **Comunicación no verbal**

es la información que transmitimos a través de gestos y del lenguaje corporal, con imágenes y con sonidos.



**Comunicación verbal.**

Hay varios tipos de comunicación verbal.

✓ **Comunicación escrita.**

Se produce cuando las personas se comunican a través de la escritura y la lectura de un mensaje.

Son ejemplo de comunicación escrita las cartas y postales, los libros, revistas y periódicos, el correo electrónico o los mensajes de WhatsApp.

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

Un inconveniente es que la comunicación escrita no es inmediata y puede que la interacción entre el emisor y el receptor no se produzca.

Por ejemplo, tú puedes enviar un correo electrónico y la otra persona no leerlo.

✓ Comunicación oral.

Se da cuando las personas hablan entre ellas.

Para que exista comunicación oral todos tienen que hablar el mismo idioma.

✓ Comunicación telefónica.

Se produce a través del teléfono.

Es uno de los medios de comunicación más utilizados.

El teléfono permite ponernos en contacto con otras personas, de forma inmediata, aunque no estén cerca.

## **Comunicación no verbal.**

Hay que tener en cuenta que la comunicación no verbal es tan importante como la comunicación verbal.

Parte de lo que comunicamos lo hacemos a través de la **comunicación no verbal**.

Con nuestros gestos, miradas y posturas, el tono de voz y nuestros movimientos, comunicamos nuestras emociones y actitud. Por ejemplo, a través de lo que mostramos el público puede entender que estamos contentos o disgustados por recibirlos.

## **La postura.**

Cuando tenemos una conversación

la postura expresa los sentimientos que tenemos hacia la otra persona.

**La mirada** también comunica.

Con nuestra forma de mirar expresamos nuestros sentimientos.

**Los gestos**, sobre todo de manos y cara, dan mucha información.



También es importante tener en cuenta que, depende de dónde estamos

y con quién hablamos

será correcto comunicarnos

de una manera o de otra.

Por ejemplo, con una amiga o un familiar

hablamos de manera diferente

a cuándo hablamos con una persona desconocida.

O cuando hablamos con el público

en nuestro puesto de trabajo

tenemos que tener una actitud profesional

que no tenemos con los amigos y amigas

en nuestro tiempo libre.

Por otro lado, a la hora de comunicarnos

pueden surgir **dificultades o barreras**.

Por ejemplo, las barreras pueden ser físicas,

es decir, por el ambiente,

como ruidos de la calle,

la distancia entre las personas que están hablando

y muchas barreras más.

También puede haber dificultades

por parte del emisor y del receptor.

Por ejemplo, si el receptor no presta atención



al emisor cuando le hablan  
o si el emisor habla de forma confusa.

Estas dificultades hacen que la comunicación  
se interrumpa o se entienda mal.

## **Consejos para cuidar la comunicación.**

Para ejercer bien el trabajo de subalterno o subalterna,  
cuidar la imagen institucional de la Diputación  
y tener una buena atención con el público,  
tienes que tener en cuenta estos consejos.

### **Atención al público.**

El público que acude a la Diputación  
llega para solucionar asuntos,  
resolver dudas o solicitar ayuda.

Los ciudadanos y ciudadanas esperan  
que los empleados y empleadas públicos  
los traten con amabilidad  
y con interés por ayudarles.

✓ Amabilidad.

Ser amable es tratar  
de manera educada y agradable  
a las demás personas.

Por ejemplo, saludar y sonreír,  
mirando a la cara,  
cuando se dirigen a ti.

✓ Interés.

Manteniendo una buena postura corporal  
de atención a las personas.

Por ejemplo, de pie o sentados mirando al frente.  
También podemos demostrar interés



diciendo a la persona  
¿en qué puedo ayudarle?

✓ Voz adecuada.

La voz es importante en la comunicación.

En concreto, el tono y la intensidad.

La intensidad de nuestra voz,  
es decir, hablar más fuerte o flojo.

La intensidad de nuestra voz  
tiene que ser adecuada  
a la distancia entre las personas  
y también al lugar.

El tono se refiere a la manera de hablar,  
al estilo de nuestra comunicación.

Por ejemplo, es importante  
hablar despacio y claro.

Otros consejos para atender al público:

- ✓ Saludar.
- ✓ Utilizar el “usted”, “ustedes” al hablar.
- ✓ Mirar a la persona con la que conversamos  
con expresión amable y sonreír.
- ✓ Tener una postura recta pero relajada.
- ✓ Hacer gestos naturales con las manos  
y no hacer movimientos automáticos  
como dar golpecitos con los dedos.

### **Escucha activa.**

La escucha activa es una habilidad  
centrada en escuchar con atención a la persona  
con la que se mantiene una conversación.

Es importante saber escuchar  
y entender lo que nos dicen



desde el punto de vista de la persona que habla.

Consejos para la escucha activa  
y la buena conversación:

- ✓ Prepararse para escuchar.  
Por ejemplo, dejar de mirar el móvil  
o dejar de hacer otras cosas al mismo tiempo.
- ✓ Mostrar a la otra persona que la escuchas.  
Por ejemplo, mirarla a la cara,  
decir sí con la cabeza  
o decir “entendido”.
- ✓ Pensar lo que se quiere decir.  
Por ejemplo, dar información clara  
y responder sobre el tema concreto  
de la conversación.
- ✓ No interrumpir a la persona que habla.

### **Uso del teléfono.**

Cuando hablamos por teléfono  
no nos pueden ver físicamente.  
Pero la persona que llama  
se hace una idea de cómo somos  
y, muchas veces, cómo es nuestra Administración.

Ten en cuenta que, como personal subalterno,  
algunas veces serás el emisor de la llamada,  
es decir, quien llama,  
y otras serás el receptor de la llamada,  
es decir, quien coge el teléfono.

Para una comunicación telefónica correcta

**el emisor tiene que:**

- ✓ Prepararse lo que va a comunicar



antes de llamar.

- ✓ Saludar correctamente.  
Por ejemplo, buenos días.
- ✓ Identificarse. Decir su nombre  
y el nombre completo de la organización  
desde la que llama.
- ✓ Decir el motivo de la llamada,  
de forma breve y clara.

Para una comunicación telefónica correcta

**el receptor tiene que:**

- ✓ Saludar correctamente.  
Por ejemplo, buenos días ¿en qué puedo ayudarle?
- ✓ Escuchar con atención el mensaje,  
lo que le está diciendo el emisor.
- ✓ Contestar si le preguntan.
- ✓ Tomar nota de los datos importantes  
de la llamada.

En los dos casos,  
tanto si se es emisor como receptor  
de una llamada,  
el personal subalterno tiene que usar  
un lenguaje y vocabulario adecuado  
para que la otra persona le entienda.  
Además, tiene que poner en práctica  
los consejos para atender al público  
que ya se han explicado:  
amabilidad, interés y uso adecuado de la voz.

## Recuerda sobre la atención al público

**Importancia de la imagen institucional.**

**Comunicación personal y por teléfono.**

- Las Administraciones públicas cuentan con la figura profesional del personal subalterno para poder llevar a cabo su atención a la ciudadanía de forma adecuada.
- El personal subalterno es, en muchas ocasiones, el primer contacto que tiene la Administración con la ciudadanía y los ciudadanos y ciudadanas con la Administración.  
  
Este contacto puede ser presencial, en las instalaciones y edificios, o a distancia, a través del teléfono.
- La atención por parte del personal subalterno tiene que ser lo más adecuada y correcta para ofrecer una buena imagen de la institución y para que los ciudadanos y ciudadanas se sientan bien atendidos en sus necesidades.

## **Tema 7. Imagen institucional y material de oficina.**

### **1. Manual de imagen institucional.**

### **2. Material de oficina.**

#### **¿Qué vas a ver en este tema?**

En este tema vas a conocer los recursos gráficos, es decir, imágenes que la Diputación de Almería usa para darse a conocer. Estos recursos forman parte de su Manual de imagen institucional.

También conocerás el material de oficina que más usa el personal subalterno, por ejemplo, cartas, papel y sellos.

### **1. Manual de imagen institucional de la Diputación Provincial de Almería.**

El personal subalterno debe conocer la importancia que tiene la imagen de la institución. La imagen de la Diputación de Almería se recoge en su Manual de imagen corporativa. En el Manual aparecen los recursos gráficos,

por ejemplo, el escudo y logotipos,  
para crear su imagen institucional  
y que sea reconocida por toda la ciudadanía.

Estos recursos se pueden consultar  
en la Web de la Diputación de Almería

[www.dipalme.org](http://www.dipalme.org)

o a través del enlace

<https://www.dipalme.org/Servicios/Informacion/Informacion.nsf/AFF1DD050488813AC1256AE10033DFD3/A4CF7495F3D575C2C12572D6002B6D96?OpenDocument>

En el Manual de imagen institucional  
se recoge cómo debe ser  
la imagen de la Diputación de Almería  
en todos los elementos  
en los que puede aparecer.

Estas indicaciones se presentan  
en 4 guías de uso.

- Imagen visual.

Este documento describe,  
por ejemplo, qué tipo de letra  
o los colores

que se tienen que usar.

También el escudo oficial.



Escudo de la Diputación  
Provincial de Almería.

- **Comunicación.**

Este documento describe cómo tiene que ser la imagen en las publicaciones. Por ejemplo, los anuncios en la prensa o los folletos, libros y otras publicaciones oficiales.

- **Señalización.**

Este documento indica cómo hay que señalar los espacios de la Diputación. Por ejemplo, en las vallas de las obras, las placas de las calles o las indicaciones de despachos.

- **Otros.**

Este documento indica cómo tienen que ser uniformes, gorras, bolsas o los vehículos oficiales.

## 2. Material de oficina.

Dentro de las Administraciones públicas se utilizan diferentes materiales para poder desarrollar el trabajo en cada una de las oficinas.

El personal subalterno debe conocer la importancia que tiene la imagen de la institución y, también, los principales materiales que se pueden usar.

Tinta Azul Corporativa: Pantone 2728  
El Pantone 2728 es el fondo o mancha que se utilizará como refuerzo corporativo en todos los soportes gráficos tanto internos como externos.

Tinta Crema Corporativa: Pantone 155  
El Pantone 155 se utilizará en casos especiales o acompañando al fondo azul corporativo.

**Colores corporativos**

**Señal de carretera.**



## **Tipos de material de oficina.**

El material de oficina integra todos los elementos de papelería y tecnología que debe tener una oficina.

Los elementos básicos más comunes que se encuentran en una oficina son el material de escritorio, el material de los ordenadores e impresoras y el papel oficial en distintos formatos.

### **Material de escritorio.**

- Papel.

Ya sea para imprimir, fotocopiar o para tomar notas.

También puede haber libretas, cuadernos y otros.

- Sobres y papel para el envío de cartas oficiales.

Tienen la imagen institucional y sello de franqueo.

Este sello indica que el envío ya está pagado.



- Sobres de diferentes tamaños sin marcar.
- Tarjetas de presentación para entregar al público.
- Bolígrafos, lápices, carpetas, clips, gomas, cinta adhesiva, grapadora, tijeras, chinchetas y otros elementos de escritorio.
- Calendarios de pared y de mesa, y agendas.

- Encuadernadoras y material para encuadernar, por ejemplo, muelles y portadas rígidas.
- Sellos.  
Entre otros, están los sellos oficiales con la imagen de la Diputación.  
Los sellos oficiales son marcas que se colocan en los documentos administrativos para indicar que son auténticos y que son emitidos por un órgano de la Administración.



### **Material de ordenadores e impresoras.**

También los ordenadores y las impresoras son parte de las oficinas, y necesitan disponer de su propio material:

- Cartuchos de tinta o tóner para la impresora
- Ratón, teclado y almohadilla para el ratón.
- Memorias USB, también llamadas pendrive y discos duros externos para grabar y mantener la copia de seguridad de archivos.

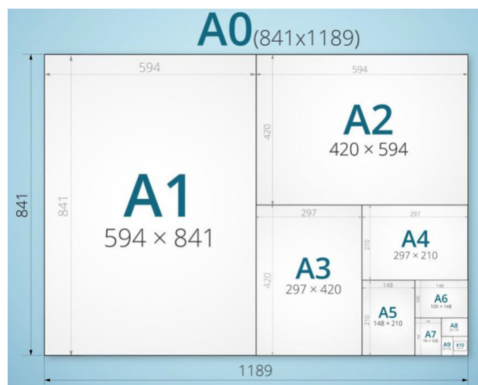
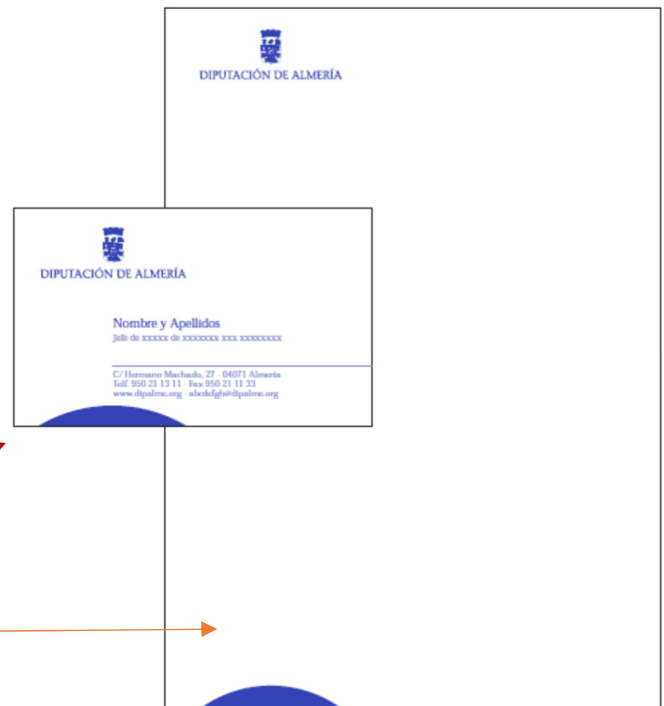
### Papel oficial.

El papel es otro material importante que el personal subalterno tiene que conocer y manejar.

En la Diputación de Almería se suele utilizar papel blanco. Para documentos oficiales, el papel suele llevar impresa la imagen de la Diputación de Almería.

Aquí tienes dos ejemplos.

Una tarjeta de visita y un folio tamaño A4.

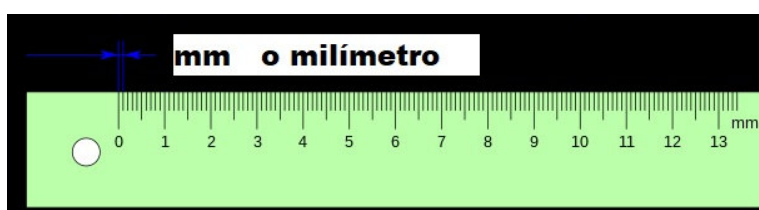


El formato de papel, que se utilizan con más frecuencia se ve en la siguiente imagen.

### El tamaño de papel

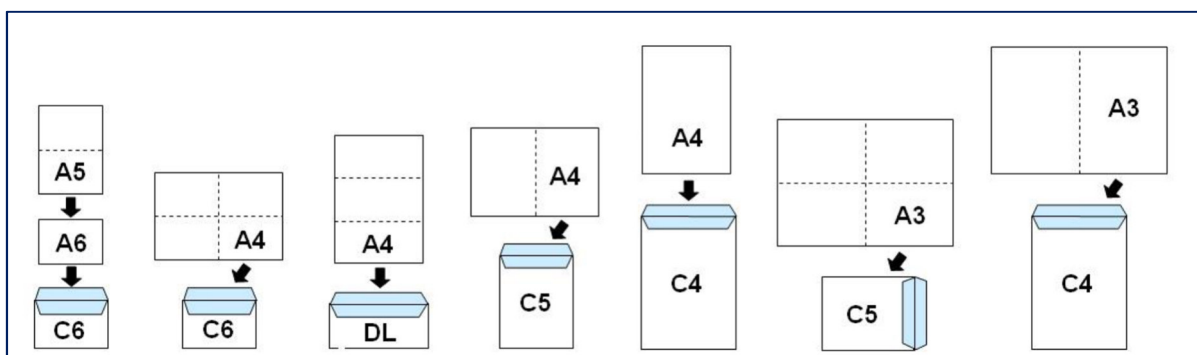
que se utiliza con más frecuencia. Su medida está en milímetros, que es una medida de longitud, de símbolo mm, que es igual a la milésima parte de un metro. Dicho de otra forma, un metro es igual a mil milímetros.

SERIE A	
Formato	Medidas
A0	841 × 1189 mm
A1	594 × 841 mm
A2	420 x 594 mm
A3	297 x 420 mm
A4	210 x 297 mm



**Los sobres** también tienen diferente tamaño para poder guardar de forma adecuada los documentos que se inserten en ellos.

En la siguiente imagen puedes ver, cuál es la forma adecuada de doblar los documentos según el tipo de sobre.



En la siguiente tabla puedes ver los tipos de papel y el sobre que les corresponde según su tamaño más utilizados en la Diputación Provincial de Almería.

DL	220 x 110 mm.	Para meter un A4 doblado en tres partes iguales mediante dos dobleces a lo ancho. Típica correspondencia comercial, es el formato más extendido en ese sector.
C4	324 x 229 mm.	Para meter un A4.
C5	229 x 162 mm.	Para meter un A4 doblado por la mitad (un A5).
C6	114 x 162 mm.	Para meter un A4 doblado por la mitad y de nuevo por la mitad (un A6).

## **Recuerda** sobre la imagen institucional y el material de oficina.

Dentro de las Administraciones públicas, los diferentes servicios y profesionales cuentan con material de oficina básico para poder desarrollar sus funciones.

El personal subalterno tiene tareas, dentro de sus funciones específicas, relacionadas con el material de oficina.

Por ello el personal subalterno debe conocer los principales elementos que componen ese material.

La imagen del material propio de la Diputación de Almería, desde sobres a carteles, placas o identificaciones de carreteras, se recoge en el Manual de imagen institucional.

## Tema 8. Seguridad y uso de las máquinas de oficina.

1. Máquinas de oficina y su uso.
2. Seguridad en el uso de las máquinas de oficina.

### ¿Qué vas a ver en este tema?

En este tema vas a conocer las máquinas que con más frecuencia se usan en las oficinas.

Te explicaremos cómo usarlas.

Por último, conocerás los consejos básicos para usar las máquinas de oficina con seguridad, evitando riesgos y peligros.

### 4. Máquinas de oficina y su uso.

En la Administración se pueden utilizar diferentes máquinas de oficina que hacen más **ágil** el trabajo administrativo.

Son máquinas que realizan diferentes funciones.

Por ejemplo, imprimen documentos, hacen copias de documentos, los encuadernan para que sea más cómoda su utilización

**Ágil.** Facilidad para moverse con soltura y rapidez.

y también dan la posibilidad de destruir el material en papel que ya no sirve.

El personal subalterno debe conocer cómo se utilizan las distintas máquinas para poder llevar a cabo su trabajo de forma adecuada.

Estas son algunas de las máquinas que el personal subalterno tiene que conocer y usar:

- Destruidora de papel
- Encuadernadora
- Fotocopiadora, impresora y escáner.
- Plastificadora



### **Destruidora de papel.**

En todas las oficinas existen muchos papeles, por ejemplo, documentos, cartas o folletos. Todos los papeles que se generan en una oficina no se pueden guardar para siempre, por lo que a veces es necesario eliminar los papeles que ya no sirven.

También existen documentos **confidenciales** que deben ser destruidos después de usarlos.

Para destruir papeles o documentos utilizamos unas máquinas que se llaman destructoras de papel.

Las destructoras son aparatos eléctricos que trituran el papel en tiras o en cuadraditos.

El papel queda tan destruido

que ya no sirve

y su contenido no se puede ver o leer.

### **Confidencial.**

Que se hace o se dice a otras personas con confianza y seguridad para que guarden en secreto.

Los trozos de papel caen  
en un recipiente o una bolsa  
colocada en la parte inferior del aparato.

Pasos que debo seguir para utilizar una destructora.

1. Introducir el papel que queremos destruir  
por la ranura de la destructora.
2. El papel se triturrará y caerá  
en el recipiente o bolsa de la destructora.
3. Cuando el recipiente o bolsa está casi lleno  
tienes que vaciar su contenido.

En algunas destructoras  
el papel se introduce poco a poco,  
es decir, una o dos hojas a la vez.  
Pero en la Diputación Provincial de Almería  
existe una destructora masiva,  
que tiene gran capacidad  
para introducir y destruir  
varios documentos o papeles a la vez.

### **Encuadernadora.**

La encuadernadora es una máquina  
para juntar o unir las hojas  
y formar un bloque unitario,  
es decir, como un cuaderno.

Con las encuadernadoras se pueden  
ordenar y presentar los documentos  
de forma correcta.

Casi siempre que encuadernamos  
un libro, un folleto u otros tipos de documentos,  
se ponen unas tapas o portada.



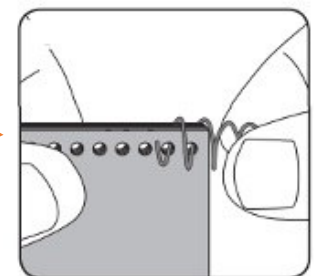
Existen muchas clases de encuadernadoras pero las más habituales son las termo-encuadernadoras, y las encuadernadoras que taladran el papel, es decir, que hacen agujeros en el papel.

Las encuadernadoras que taladran el papel son de canutillo, de espiral o gusanillo. Son muy utilizadas en las oficinas, y su uso es fácil.

Para encuadernar con ellas tienes que seguir estos pasos:

1. Coloca todas las hojas en bloque.
2. Coloca el bloque en la encuadernadora para hacer los agujeros en uno de los lados.
3. Pasa un canutillo, espiral o gusanillo por los agujeros para que todo quede unido.

## Encuadernadoras



Las termo-encuadernadoras son otra máquina para encuadernar usando un producto adhesivo, es decir, pegajoso.

La máquina calienta ese producto, lo pone en el borde de unos de los lados del bloque de folios y cuando se enfría deja las hojas unidas.

## Fotocopiadora, impresora y escáner.

Si queremos poder comunicar a varias personas una misma información visual es necesario poder copiar su contenido. La reprografía es la tarea de reproducir

una o más copias de un documento,  
con distintas técnicas y medios.

Existen muchas formas  
de reproducir o copiar documentos.

Las más conocidas y utilizadas en la Administración  
son la fotocopia, la impresión y el escaneo.

En los siguientes puntos conocerás  
las máquinas más utilizadas para hacerlo.

### **Fotocopiadora**

Es la máquina de reprografía  
más empleada en las Administraciones públicas  
para conseguir copias en papel.

La fotocopiadora es muy utilizada  
por su rapidez y facilidad de uso.

La fotocopiadora sirve para sacar  
una copia idéntica a un documento.

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

Algunas fotocopiadoras incorporan otras funciones,  
como ampliar o reducir el documento,  
copiar por las dos caras  
y encuadernar o grapar las copias.

Las fotocopiadoras más modernas  
pueden tener, también, otras funciones,  
como la impresora, el fax o el escáner,  
y usan muchos tipos de papel.

Según el tamaño y su capacidad  
hay diferentes clases de fotocopiadoras:

- Fotocopiadoras profesionales o de alta producción.  
Suelen ser las que tienen más funciones.



Por ejemplo, grapar,  
realizar muchas copias en muy poco tiempo  
y fotocopiar a dos caras.

Fotocopiar a dos caras significa que,  
si queremos fotocopiar un documento  
escrito con información por delante y por detrás,  
la fotocopiadora nos hará la copia  
dando la vuelta al folio para que salga igual,  
con la información por delante y por detrás.

- Fotocopiadoras de oficina  
Son las fotocopiadoras más utilizadas.  
Además de copiar documentos,  
pueden ampliar o reducir la copia de un documento,  
es decir, hacerlo el tamaño más grande o más pequeño.  
También, pueden sacar las copias  
en tres tamaños de papel.

- Fotocopiadoras que utilizan tóner o tinta.  
El tóner es tinta en forma de polvo  
que se distribuye en unos paquetes  
llamados cartuchos.

Estas fotocopiadoras tienen un depósito  
dónde se coloca un cartucho con tóner.

El cartucho de tóner debe ser cambiado  
cuando la fotocopiadora avisa  
de que está gastado.

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

¿Cómo funciona una fotocopiadora?

Las fotocopiadoras tienen un interruptor,  
es decir, un botón o dispositivo,

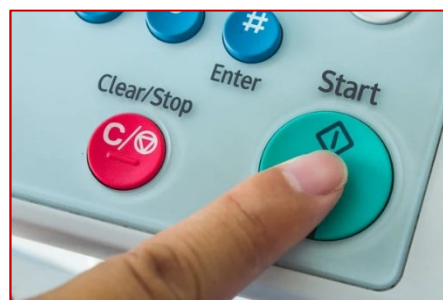


con dos posiciones para encenderla y apagarla:

- Si el interruptor se encuentra en posición On la fotocopiadora está encendida.
- Si el interruptor se encuentra en posición Off la fotocopiadora está apagada.

Para hacer la fotocopia se coloca el papel en la parte superior, sobre el cristal, se cierra la tapa superior y se presiona el botón START.

Este botón suele ser similar en todas las máquinas, como el botón verde de la imagen.



### **Impresora.**

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

Funcionan con una conexión a un ordenador por medio de un cable o porque está **conectada en red** con varios ordenadores.

La impresora utiliza cartuchos de tinta o tecnología láser, que es otra forma de imprimir sin tinta. El precio por página es más alto con la tinta.

Para usar la impresora hay que tener conocimientos como usuario del ordenador.

#### **Conexión en red.**

Es una capacidad para tener comunicación entre diferentes dispositivos, ya sea a través de cables o manera inalámbrica, es decir, sin cables.

La Diputación de Almería  
tiene conexión en red  
y varios trabajadores y trabajadoras del mismo departamento  
pueden utilizar una misma impresora.  
Cada empleado o empleada  
tiene su usuario,  
es decir, nombre con clave,  
para poder acceder a ella.

### **Escáner.**

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

La digitalización es como sacar  
una fotografía electrónica del documento.

En la Administración pública  
se usa cada vez más el escáner  
porque permite la copia de documentos  
sin necesidad de imprimirlos  
y poder guardarlos en el ordenador  
para archivarlos, distribuirlos o trabajar con ellos.

Las copias de documentos  
realizados por el escáner  
también se pueden imprimir desde el ordenador  
si está conectado a una impresora.

Y como ya viste en un apartado anterior,  
recuerda que algunas fotocopiadoras  
incorporan la función de escáner y de impresora.

### **Plastificadora.**

Una plastificadora es una máquina  
para cubrir los documentos  
con dos capas de plástico, una por cada cara.



Los documentos quedan plastificados  
y más protegidos.

## **5. Seguridad en el uso de las máquinas de oficina.**

El personal subalterno,  
además de conocer cómo se utilizan  
las distintas máquinas,  
tiene que tener en cuenta también  
usarlas con seguridad  
y el modo de conservarlas en buen estado.

Para el uso correcto,  
el mantenimiento adecuado  
y la seguridad al usar las máquinas,  
el personal subalterno tiene que seguir  
las siguientes normas:

- Lee los manuales de uso de las máquinas.
- Antes de manipular la máquina,  
desconectarla y dejarla enfriar.
- Usa guantes para cambiar  
el tóner o los cartuchos de tinta  
de impresoras y fotocopadoras.
- No manipules los desechos del tóner  
y otros productos ya acabados.
- Cuando se hacen fotocopias  
hay que tener iluminada la habitación  
y cerrar del todo la tapa de la máquina,  
porque la luz de la máquina al fotocopiar  
puede dañar los ojos.
- Manipula de forma correcta las máquinas.
- Ventila todos los días



la habitación dónde hay máquinas.

- En caso de avería, avisa al técnico.
- Retira los documentos cuando termines de usar las máquinas.

Por último, como medida de seguridad, no puedes enviar correos electrónicos con documentos internos.

Y no puedes hacer fotocopias de documentos de trabajo fuera de la Diputación Provincial de Almería.

## **Recuerda** sobre la imagen institucional y el material de oficina.

Dentro de las Administraciones públicas es habitual usar diferentes máquinas de oficina.

El personal subalterno tiene entre sus funciones varias tareas que implican el uso de máquinas.

Por ejemplo, hacer copias de documentos, encuadernar y plastificar, o destruir papel y documentos cuando ya no se necesitan.

El personal subalterno debe conocer cómo funcionan cada una de las máquinas, hacer un buen uso de las mismas para no sufrir daños y mantenerlas en buen estado de funcionamiento.



## **Tema 9. Estafeta y distribución de documentos y paquetes.**

- 1. Franqueo de correspondencia.**
- 2. Clasificar y repartir documentos y paquetes.**

### **¿Qué vas a aprender en este tema?**

En este tema vas a conocer  
qué es la estafeta,  
el lugar en el que se guardan  
y desde el que se envía  
el correo y paquetes.

En el segundo apartado aprenderás  
cómo clasificar y repartir  
los documentos y paquetes  
dentro de la Diputación Provincial de Almería.

### **¿Qué tienes que saber para entender este tema?**

Una de las tareas importantes del personal subalterno  
es recibir y enviar correspondencia.

Otra de las tareas principales  
que desempeña el personal subalterno  
es recibir, distribuir y entregar  
la documentación y paquetería.



Por un lado, el personal debe diferenciar entre prensa, paquetes, documentos y **portafirmas** para poder clasificarlos y distribuirlos.

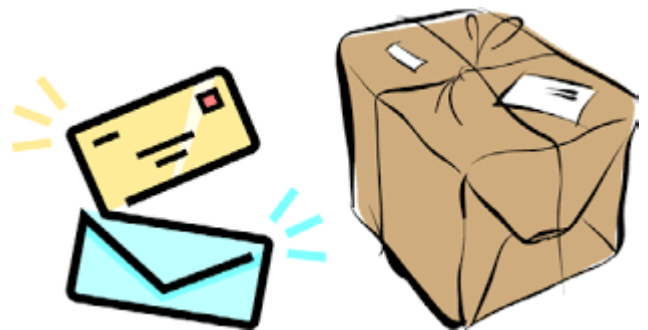
Por otro, debe conocer la distribución de los departamentos de edificio y las personas que los ocupan para hacerles llegar lo que les corresponda.

En esta tarea el personal subalterno se relaciona con otras personas de la Administración y debe seguir las normas de protocolo y cortesía adecuadas para cada persona o cargo.

Una norma importante cuando trabajas con documentación, portafirmas y paquetes es guardar la **confidencialidad**, es decir, no decir nada de lo que contiene. Y guardar la **seguridad** de los mismos, es decir, saber dónde están y guardarlos en un lugar seguro hasta su entrega.

**Portafirmas.** Carpeta

en la que se ponen los documentos que ya están listos para ser firmados.



## 1. Franqueo de correspondencia.

El principio de la recepción y reparto de cartas y paquetes que llegan o saldrán al exterior de todos estos elementos se produce en la estafeta.

La estafeta es un lugar donde se colocan las cartas y paquetes que se reciben



Fotografía de una estafeta.

y las que se preparan para el envío.

Es muy importante que el personal subalterno se responsabilice de la correspondencia, no perderla y mantenerla limpia y ordenada.

El correo se tiene que clasificar según su importancia.

Hay correos urgentes que deberás entregar de inmediato.

También hay que conocer cómo preparar un envío de correspondencia. Por ejemplo, envíos normales o urgentes.

También a diario, el personal subalterno tiene la tarea de recoger la prensa, documentos, paquetes y portafirmas y entregarlos dentro de la organización a las personas destinatarias.

En la Diputación Provincial de Almería, también se envían y se reciben documentos a través del correo electrónico.

Vamos a ver a continuación las tareas más importantes en la recepción y entrega de documentos y paquetes dentro de la administración.

## **2. Clasificar y repartir documentos y paquetes.**

- **Franqueo de correspondencia.**

El franqueo es el pago de lo que cuesta

un envío postal de documentos o paquetes.

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

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

Todos los días,

los organismos públicos reciben y envían una gran cantidad de correspondencia.

Por eso, en los edificios de las Administraciones públicas hay un departamento o sección

que se ocupa de todas las tareas

relacionadas con la correspondencia:

franqueo, almacenaje,

registro, entrega,

recogida y distribución.

- **Recepción, registro, clasificación y distribución de documentos y paquetes.**

Con los documentos y paquetes

que llegan a la Administración pública

hay que hacer las tareas siguientes:

recepción, registro, clasificación y distribución.

### **1. Recepción.**

Es la primera tarea.

Recoger los documentos o paquetes

en el lugar dónde los dejan los proveedores.

Son paquetes que puede transportar una persona y que puedes almacenar en tu lugar de trabajo.



### **2. Registro.**

Apuntar en un registro



en papel o programa informático  
el documento o paquete recibido,  
darle el número de orden que corresponda  
y poner la fecha.

Después identificarás  
a qué departamento y persona  
va dirigido el paquete.

Te pondrás en contacto con el destinatario  
para efectuar la entrega.

La organización responsable del envío,  
te pedirá que firmes y selles  
el **albarán** de entrega.

**Albarán.** Nota de entrega  
que firma la persona que  
recibe la mercancía escrita en  
la nota.

### 3. Clasificación.

Clasificar es ordenar o dividir  
un conjunto de elementos en clases  
a partir de unas reglas determinadas.

La clasificación consiste en colocar  
el documento o paquete recibido  
en la casilla del destinatario de la estafeta.

Para clasificar los documentos  
hay que diferenciar entre internos y externos.

Los documentos internos son  
los que utiliza la organización en su ámbito,  
es decir, dentro de la propia organización.  
Por ejemplo, pueden ser convocatorias, actas,  
autorizaciones, avisos, anuncios,  
boletines, revistas, memorias o programas.  
Estos documentos son importantes  
porque ayudan a organizar  
el trabajo de la organización.

Los documentos externos son los que la organización manda al exterior. Por ejemplo, cartas, anuncios, circulares, tarjetas de visita, invitaciones o saluda.

Además, todos los documentos y paquetes para recoger y entregar hay que clasificarlos según los despachos y personas destinatarias. Esto se tiene en cuenta para organizar la entrega, de manera que sea más rápida.

Por ejemplo, si sabemos que hay cartas para dos personas que comparten despacho, se las llevaremos en el mismo desplazamiento evitando dos vueltas.

Para organizar la entrega más eficaz también hay que tener en cuenta la urgencia e importancia de los envíos o repartos.

#### **4. Distribución.**

Consiste en entregar a su destinatario el documento o paquete.

Primero se reparten los documentos o paquetes urgentes. Casi siempre, llevan en un lugar visible la palabra URGENTE.

Al distribuir hay que prestar atención especial para no equivocarse de despacho o persona.



## **Recuerda** sobre la estafeta y distribución de documentos.

Dentro de las Administraciones públicas,  
y la misma Diputación Provincial de Almería,  
la tarea de recibir y enviar  
documentos y paquetes  
es algo muy habitual.

También se envían y reciben documentos  
por correo electrónico.

Para que las cartas, documentos y paquetes  
lleguen a sus destinatarios,  
el personal subalterno tiene que conocer  
y realizar correctamente  
las diferentes tareas que suponen esta función:  
recepción, registro, clasificación y distribución  
de documentos, cartas y paquetes.

## **Tema 10. Prevención de Riesgos Laborales.**

- 1. Prevención de riesgos laborales.**
- 2. EPI: Equipo de Protección Individual.**

### **¿Qué vas a ver en este tema?**

En este tema vas a conocer la prevención de riesgos laborales. La prevención de riesgos laborales trata sobre las medidas y actuaciones para la seguridad y evitar riesgos para la salud en el puesto de trabajo.

Conocerás cómo actúa la Diputación y cómo debe actuar el personal subalterno para mejorar las condiciones de trabajo.

Por último, conocerás qué son los Equipos de Seguridad Individual, llamados EPI por su sigla.

### **¿Qué tienes que saber para entender este tema?**

La prevención de riesgos laborales es muy importante en la Administración pública, para proteger la seguridad

de las personas que trabajan  
y de los ciudadanos y ciudadanas  
que acuden a esos centros de trabajo.

El trabajo es una ocupación  
que puede tener riesgos  
para la salud de los trabajadores y trabajadoras.

Un riesgo es una situación  
en la que se puede vivir un peligro.  
Por ejemplo, el personal subalterno  
vive situaciones de riesgo  
cuando usa las escaleras  
para repartir documentos entre plantas del edificio.

El riesgo significa que hay posibilidades  
de que la situación de peligro ocurra.  
Por eso, es importante  
la prevención de los riesgos laborales.

La prevención son las actividades y decisiones  
que las organizaciones y empresas toman  
en todas las áreas y tareas  
para evitar o reducir  
los riesgos relacionados con el trabajo.

Los objetivos más importantes  
de la prevención de riesgos laborales son:

- Mejora continua de las condiciones de trabajo.

Las condiciones de trabajo son  
cualquier característica del trabajo  
que pueda tener consecuencias  
para la salud y la seguridad del personal.  
Pueden ser los propios edificios,



oficinas o talleres,  
las máquinas y los productos fabricados  
o la forma de organizar el trabajo.

- Reducir la siniestralidad laboral.

La siniestralidad laboral hace referencia  
a la frecuencia con que se producen  
accidentes en el trabajo.

## **1. Prevención de Riesgos Laborales.**

La Diputación de Almería cumple con  
la Ley de Prevención de Riesgos Laborales  
y su normativa,

La Diputación tiene su propio  
Plan de Prevención de Riesgos Laborales  
en el que se recogen  
todas las medidas que se aplican.

El Servicio de Prevención de la Diputación de Almería  
es el órgano encargado  
de determinar e impulsar las actividades preventivas.

Para la Prevención de Riesgos Laborales  
la Diputación de Almería realiza actuaciones:

- Las actividades cumplen  
la legislación y los procedimientos internos  
que existen en materia de seguridad.
- Se garantiza la participación y la información  
de estas medidas de prevención  
a todos los trabajadores y trabajadoras.
- Se proporciona al personal empleado  
una formación suficiente y adecuada

en materia de prevención.

- En la prevención de riesgos laborales está implicado todo el personal en función de su nivel de responsabilidad.
- Se adaptan los puestos de trabajo en función de los problemas de salud de los empleados y las empleadas.
- Se realizan simulacros de emergencias.

A continuación, vas a ver lo más importante de la prevención de riesgos laborales.

**Normas** que cualquier actividad preventiva tiene que tener en cuenta:

- Identificar y evitar los riesgos.
- Sustituir lo peligroso por lo que suponga poco o ningún peligro.
- Dar instrucciones al personal sobre seguridad y salud.

### **Obligaciones de los trabajadores y trabajadoras**

en la prevención de riesgos laborales:

- El deber de autoprotección.  
Supone atender a su propia seguridad cumpliendo con las medidas de prevención, atendiendo a su formación y a las instrucciones recibidas de la empresa.
- El deber de colaboración.  
Colaborar en todas las medidas que hay en la empresa para una adecuada prevención de riesgos laborales.



Estos deberes tienen obligaciones concretas:

- Usar adecuadamente las máquinas, aparatos, herramientas, sustancias peligrosas y otros elementos con los que desarrollas tu actividad.
- Utilizar correctamente los medios y equipos de protección que el empresario te da, de acuerdo con las instrucciones recibidas con ellos.
- Informar de inmediato acerca de cualquier situación que, en tu opinión y con motivos razonables, supone un riesgo **inminente** para la seguridad y la salud.
- Colaborar con la empresa para garantizar unas condiciones de trabajo que sean seguras y no supongan riesgos para la seguridad y la salud de las personas trabajadoras.

**Inminente.**

Que está a punto de suceder o que está muy próximo en el tiempo.

A continuación, vas a conocer las recomendaciones concretas para algunas situaciones comunes.

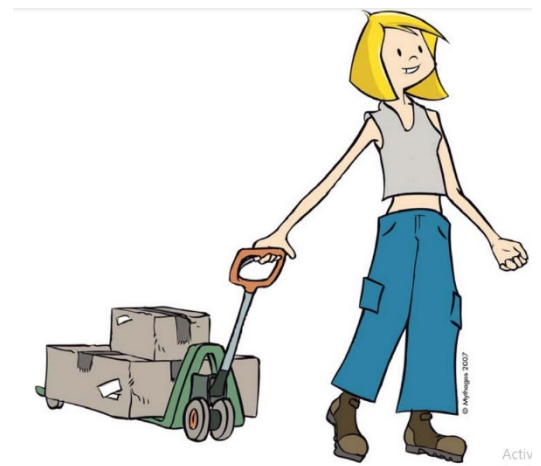
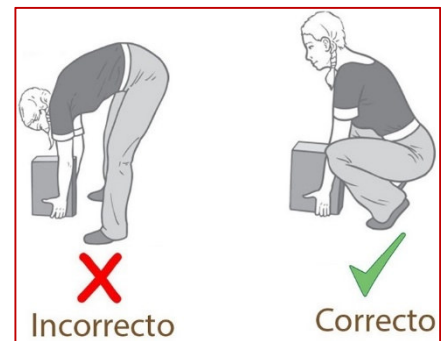
**Manipulación manual de cargas.**

Cuando se manipulan cargas, es decir, se mueven o sujetan objetos pesados, hay que hacerlo con una postura adecuada y de modo correcto:

- Para levantar una carga

hay que acercarse a ella.

- Coge los objetos pesados con la palma de la mano y la base de los dedos.
- Levanta la carga manteniendo la espalda recta.
- Al levantar la carga, usa la fuerza de las piernas para realizar el primer impulso.
- Los brazos tienen que mantener la carga suspendida, cerca de tu cuerpo, pero no levantarla.
- Las cargas pesadas tienen que moverse, siempre que sea posible, con medios mecánicos, por ejemplo, un carro.  
Si no es posible y pesa mucho, tiene que moverse entre dos o más personas.
- Cuando tengas que mover cargas con un carro, ten los brazos estirados y bloqueados para empujar mejor con la fuerza de todo el cuerpo.



### **Prevención de incendios.**

Un incendio es un fuego grande que arde sin estar previsto destruyendo cosas.

La prevención de incendios trata de impedir que surja fuego dónde no corresponde y que el fuego cause daños.

Consejos para evitar incendios

en el lugar de trabajo:

- Mantener las áreas de trabajo y de almacenaje libres de basura.  
Pon orden y limpieza.
- Comprobar cualquier herramienta o equipo eléctrico que tenga un olor extraño.
- No sobrecargar los interruptores de pared.  
Es decir, los enchufes no deben tener más de 2 aparatos conectados.
- Las bombillas y otras fuentes de luz siempre deben tener algún tipo de protección.

Prevención de riesgos cuando hay un incendio:

- **Tener calma.**
- Avisa o da la alarma de inmediato.
- Deja lo que estás haciendo y desconecta los aparatos.
- Salir rápido del lugar.
- Avanza hacia la salida comprobando que no hay otras personas o avisa para que salgan.
- Cierra todas las puertas que atraviesas.  
Esto evita que el incendio avance.
- No cojas cosas que dificulten tu marcha y no regreses a buscar objetos personales.
- Aléjate de las puertas que están calientes, porque es señal de que el fuego está próximo.
- Si hay mucho humo, camina agachado.
- Si puedes, cúbrete la nariz y boca con un paño húmedo o tela.

**Tener calma.** Tener la capacidad de mantener la tranquilidad en momentos de dificultad.

- Si el fuego te alcanza y arde tu ropa, no corras.  
Échate en el suelo y rueda sobre ti mismo.
- Si te encuentras atrapado o atrapada en una sala o espacio interno, cierra todas las puertas.

En todo caso, atiende a las indicaciones de los responsables de seguridad y colabora con ellos.

Si después de un incendio detectas que falta alguien, avisa al personal del equipo de evacuación.

### **Prevención de riesgos ante un terremoto.**

Si sucede un terremoto mientras estás trabajando tienes que seguir estos consejos.

Primero y siempre, ten calma.

Si estás dentro de un edificio:

- Apaga cualquier fuego y las luces, desenchufa los aparatos eléctricos, y cierra los grifos y gas.
- Si está dentro de un edificio, NO salgas. No utilices el ascensor y no salgas corriendo hacia las escaleras.
- Busca estructuras fuertes y ponte debajo o junto a ellas. Por ejemplo, debajo de una puerta.
- Protege tu cabeza.





Si estás en la calle:

- Aléjate de los edificios, muros, postes eléctricos y otros elementos peligrosos como cristales y cornisas.
- Camina hacia lugares abiertos, sin correr, y con cuidado si hay tráfico.

Si vas en un vehículo,  
como un coche o furgoneta de la empresa:

- Parar en un lugar seguro, por ejemplo, una zona de aparcamientos.
- Encender las luces de emergencia.
- Quedarse dentro del vehículo.

## 2. EPI: Equipo de Protección Individual.

La seguridad de las personas trabajadoras de una organización o empresa incluye contar con equipos protección adecuados.

En algunos casos,  
esa protección afecta al vestuario laboral.

En otros, el personal tiene que usar equipo de protección individual, conocido como EPI por su **sigla**.

El equipo de protección individual o EPI está compuesto por los complementos y accesorios que protegen a los trabajadores y las trabajadoras de los riesgos a los que se exponen en su puesto de trabajo.

**Sigla.** Palabra que se forma con las letras iniciales de una frase o del nombre de una institución.

Algunos ejemplos de accesorios que forman parte de los EPI son gafas y tapones para oídos, guantes, cascos, calzado antideslizante o ropa específica de protección.





## **Recuerda** sobre la Prevención de Riesgos Laborales.

Dentro de las Administraciones Públicas es muy importante tener un Plan de Prevención de Riesgos Laborales.

Dicho plan debe ser conocido por todos los trabajadores y trabajadoras para que puedan prevenir riesgos y sepan cómo tienen que comportarse para no sufrir daños o que estos sean lo más pequeños posibles.

Con especial importancia, el personal subalterno debe tener en cuenta los riesgos que están relacionados de forma más directa con su trabajo.

Por ejemplo, cómo cargar peso de forma adecuada, la utilización de las máquinas y, en general, como actuar frente a un incendio o un terremoto.

Conocer la prevención de riesgos es importante a nivel personal pero también para poder ayudar a los compañeros y compañeras, o los ciudadanos y ciudadanas que se encuentren en ese momento en el edificio.