

OBSERVACIONES:

Corrección en respuestas:

- 8, 25 y 165

Cambios generados por parte de RRHH:

- En la pregunta nº61, donde dice “exclusivas”, ha de decir “elusivas”.

BILBOKO UDALA

AYUNTAMIENTO DE BILBAO

MENPEKOEN EPEA

OPE SUBALTERNO

2019

* Este temario tiene únicamente carácter orientativo

* Gaitegi hau, oposaketa honetarako orientatiboa da

TEMA 1

LA CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA DE 1978: PRINCIPIOS GENERALES, DERECHOS Y DEBERES FUNDAMENTALES DE LOS ESPAÑOLES

1.- LA CONSTITUCIÓN SE FUNDAMENTA:

- 1.a) En la unidad de la Nación Española.
- 1.b) En el compromiso de unidad de todos los pueblos y nacionalidades integrantes de la Nación Española.
- 1.c) En la indisoluble unidad de la Nación Española.
- 1.d) En la pluralidad de pueblos integrantes de la Nación Española.

2.- LOS VALORES SUPERIORES DEL ORDENAMIENTO JURÍDICO PROPUGNADOS DESDE NUESTRA CONSTITUCIÓN SON:

- 2.a) La libertad, la justicia, la igualdad y el pluralismo político.
- 2.b) La libertad, la justicia y la libre competencia.
- 2.c) La libertad, la igualdad y el pluralismo político y sindical.
- 2.d) La libertad, la igualdad y la fraternidad.

3.- LA FORMA POLÍTICA DEL ESTADO ESPAÑOL ES:

- 3.a) El Parlamentarismo Bicameral.
- 3.b) La Monarquía Parlamentaria.
- 3.c) El Parlamentarismo Democrático.
- 3.d) La Monarquía Institucional.

4.- LA SOBERANÍA NACIONAL:

- 4.a) Reside en los ciudadanos mayores de edad.
- 4.b) Reside en el Congreso y en el Senado.
- 4.c) Reside en el pueblo.
- 4.d) Reside en el Rey.

5.- ¿DE DÓNDE EMANAN LOS PODERES DEL ESTADO SEGÚN LO SEÑALADO EN NUESTRA CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA DE 1978?

- 5.a) Del Rey.
- 5.b) Del Gobierno de la Nación elegido mediante sufragio universal.
- 5.c) De las Cortes Generales.
- 5.d) Del pueblo español

6.- RESPECTO A LAS NACIONALIDADES Y REGIONES QUE INTEGRAN A LA NACIÓN ESPAÑOLA, LA CONSTITUCIÓN LES RECONOCE Y GARANTIZA:

- 6.a) El derecho a la autonomía.
- 6.b) El derecho a la solidaridad entre ellas, pero no el derecho a la autonomía políticamente entendida.
- 6.c) El Derecho a su libre federación o confederación.
- 6.d) El Derecho a la libre autodeterminación.

7.- ¿QUÉ DEBERÁN PROMOVER LOS PODERES PÚBLICOS SEGÚN LO ESTABLECIDO EN LA CONSTITUCIÓN DE 1978?

- 7.a) Las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean comunes a todos los miembros de la sociedad.
- 7.b) Las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra puedan atribuirse a los ciudadanos dentro del respeto a la Constitución y las leyes.
- 7.c) Las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra alcancen el nivel más alto posible.
- 7.d) Las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas.

8.- UNO DE LOS SIGUIENTES PRINCIPIOS NO ESTÁ GARANTIZADO POR LA CONSTITUCIÓN:

- 8.a) El de irretroactividad.
- 8.b) El de publicidad de las normas.
- 8.c) El de jerarquía reglamentaria.
- 8.d) El de legalidad.

9.- SEGÚN LA CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA, NUESTRO PAÍS SE HA CONSTITUIDO:

- 9.a) En una Nación socialdemocrática de Derecho.
- 9.b) En una Monarquía democrática de Derecho.
- 9.c) En un Estado social y democrático de Derecho.
- 9.d) En un Estado respetuoso del Derecho y de la Democracia.

10.- LOS PARTIDOS POLÍTICOS:

- 10.a) Son instrumento fundamental para la participación política.
- 10.b) Concurren a la formación de la voluntad institucional.
- 10.c) Participan en la manifestación de la voluntad de las agrupaciones políticas.
- 10.d) Expresan el pluralismo ideológico en todos los campos.

11.- ¿CUÁNDO SON MAYORES DE EDAD LOS ESPAÑOLES SEGÚN LO PREVISTO EN LA CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA?

- 11.a) A los dieciséis años.
- 11.b) A los veintiún años.
- 11.c) A la edad que se establezca en una Ley orgánica.
- 11.d) A los dieciocho años.

12.- ¿CÓMO SE DENOMINA EL PROCEDIMIENTO SEÑALADO EN LA CONSTITUCIÓN ESPAÑOLA POR EL QUE SE PRETENDE LA INMEDIATA PUESTA A DISPOSICIÓN JUDICIAL DE TODA PERSONA DETENIDA ILEGALMENTE?

- 12.a) Iustitia humanum est.
- 12.b) Detención preventiva.
- 12.c) Extra corpus carceris.
- 12.d) Habeas Corpus.

13.- ¿CUÁL ES EL TIEMPO MÁXIMO DE DURACIÓN DE LA DETENCIÓN PREVENTIVA?

- 13.a) 48 horas. Página 7 de 187
- 13.b) 24 horas.
- 13.c) 72 horas.
- 13.d) 36 horas.

14.- UNA DE LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES ES FALSA:

- 14.a) La Constitución admite que el matrimonio podrá ser disuelto.
- 14.b) La Constitución establece que el hombre y la mujer tienen derecho a contraer matrimonio con plena igualdad jurídica.
- 14.c) La Constitución delega en la Ley la concreción de los derechos y deberes de los cónyuges.
- 14.d) La Constitución dispone que la edad y la capacidad del hombre y la mujer para contraer matrimonio se alcanza con la mayoría de edad.

15.- EL PRINCIPIO DE LEGALIDAD REGULADO EN EL ARTÍCULO 25.1 DE NUESTRA CONSTITUCIÓN IMPLICA QUE:

- 15.a) Nadie podrá ser condenado o sancionado por acciones u omisiones que en el momento de producirse no constituyan delito según la legislación vigente en aquel momento.
- 15.b) Todos los ciudadanos y los poderes públicos están sometidos al imperio de la Ley.

15.c) Podrá ser sancionada una persona por la comisión de una falta, aún cuando no constituya infracción penal en el momento de producirse, siempre que si lo sea al dictarse sentencia.

15.d) Podrá ser sancionada una persona por la comisión de una infracción administrativa, aún cuando no constituya conducta sancionable en el momento de producirse.

16.- UNA DE LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES NO ES VERDADERA. LOS PODERES PÚBLICOS, SEGÚN DISPONE LA CONSTITUCIÓN:

16.a) Garantizan la protección económica de la familia.

16.b) Garantizan la protección fiscal de la familia.

16.c) Garantizan la protección jurídica de la familia.

16.d) Garantizan la protección social de la familia. Página 8 de 187

17.- EL DERECHO DE REUNIÓN RECONOCIDO CONSTITUCIONALMENTE, EN LUGARES DE TRÁNSITO PÚBLICO Y MANIFESTACIONES:

17.a) No podrá ser prohibido ni aun cuando haya peligro, debiendo, eso sí, ser dotado el acto de un intenso servicio de seguridad.

17.b) No precisará tampoco ni autorización previa ni comunicación de la misma índole a la autoridad.

17.c) Sólo podrá ser prohibido si su celebración implica un peligro para las personas.

17.d) Podrá ser prohibido cuando existan razones fundadas de alteración del orden público.

18.- ¿ANTE QUIÉN SE PRESENTA EL RECURSO DE AMPARO?

18.a) Ante cualquier juzgado o tribunal.

18.b) Ante el Consejo General del Poder Judicial.

18.c) Ante el Tribunal Constitucional.

18.d) Ante el Tribunal Supremo.

19.- EN TORNO AL SOSTENIMIENTO DE LOS GASTOS PÚBLICOS:

- 19.a) Todos contribuirán de acuerdo con el volumen de sus ingresos.
- 19.b) Se realizarán mediante un sistema tributario justo.
- 19.c) El sistema tributario estará inspirado en el principio de recaudación intensiva.
- 19.d) El sistema recaudatorio tendrá en determinados casos alcance confiscatorio.

20.- CONSTITUYE EL FUNDAMENTO DEL ORDEN POLÍTICO Y DE LA PAZ SOCIAL, SEGÚN LA CONSTITUCIÓN, EL/LA/LOS:

- 20.a) Seguridad Jurídica.
- 20.b) Estado social y democrático de Derecho.
- 20.c) Derechos inviolables inherentes a la persona.
- 20.d) Justicia.

21.- LA EDUCACIÓN TENDRÁ POR OBJETO: Página 9 de 187

- 21.a) El pleno desarrollo de la personalidad humana conforme a los planes educativos aprobados por el Consejo Escolar Nacional a instancia de las Asociaciones Nacionales de Padres de Alumnos.
- 21.b) El pleno desarrollo de la personalidad humana en el respeto de los principios democráticos de convivencia, y a los derechos y libertades culturales.
- 21.c) El desarrollo de la personalidad humana conforme a las líneas educativas marcadas por el Consejo Escolar Nacional.
- 21.d) El pleno desarrollo de la personalidad humana en el respeto a los principios democráticos de convivencia y a los derechos y libertades fundamentales.

22.- LOS PODERES PÚBLICOS GARANTIZAN EL DERECHO QUE ASISTE A LOS PADRES PARA QUE SUS HIJOS:

- 22.a) Reciban formación religiosa y moral.
- 22.b) Reciban la formación religiosa y moral que esté de acuerdo con sus propias convicciones.

22.c) Reciban la formación religiosa y moral determinada por dichos poderes públicos.

22.d) No reciban formación moral o religiosa alguna.

23.- LA ENSEÑANZA:

23.a) Básica es obligatoria y gratuita.

23.b) Primaria es potestativa.

23.c) Media es gratuita.

23.d) Universitaria es gratuita.

24.- ADEMÁS DE EN LA VIDA ECONÓMICA Y POLÍTICA, LOS PODERES PÚBLICOS DEBEN FOMENTAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA VIDA:

24.a) Cultural.

24.b) Social.

24.c) Corporativa.

24.d) Las respuestas a) y b) son correctas.

25.- EL DERECHO DE PETICIÓN:

25.a) Está reconocido en beneficio de los españoles en el artículo 30 de la Constitución.

25.b) Podrá ser ejercido en determinados casos de forma individual.

25.c) Siempre deberá ser ejercido por escrito.

25.d) No podrá ser ejercido colectivamente.

26.-EL DERECHO DE REUNIÓN RECONOCIDO CONSTITUCIONALMENTE:

26.a) Sólo precisará autorización previa cuando se prevea que la reunión no va a discurrir por cauces pacíficos.

26.b) Sólo precisará autorización previa cuando en la reunión a celebrar se vayan a utilizar armas.

26.c) No precisará autorización previa cuando la reunión sea pacífica y sin armas.

26.d) Precisar4 para su ejercicio autorizaci3n previa.

27.- LA CONSTITUCI3N ENTR3 EN VIGOR:

27.a) Al d4a siguiente de su publicaci3n en el Bolet4n Oficial del Estado.

27.b) El 27 de diciembre de 1978.

27.c) El 29 de diciembre de 1978.

27.d) Al ser aprobada en la sesi3n conjunta por el Congreso de los Diputados y el Senado.

28.- ¿EN QU3 CASOS SE PUEDE PROCEDER A LA ENTRADA EN UN DOMICILIO PARTICULAR?

28.a) En caso de autorizaci3n del titular o resoluci3n judicial exclusivamente.

28.b) En caso de autorizaci3n del titular, resoluci3n judicial o flagrante delito.

28.c)) En caso de delito flagrante o resoluci3n judicial exclusivamente.

28.d) En caso de resoluci3n judicial exclusivamente.

29.- EN TORNO AL MEDIO AMBIENTE:

29.a) Se encuentra reconocido como Derecho en el art4culo 44 de la Constituci3n.

29.b) La Constituci3n no impone el deber de conservarlo.

29.c) El derecho a disfrutarlo es fundamental para las personas.

29.d) Todos tienen derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado para el desarrollo de la persona.

30.- LAS ORGANIZACIONES PROFESIONALES PARA LA DEFENSA DE SUS PROPIOS INTERESES ECON3MICOS:

30.a) Son, realmente, los Colegios Profesionales.

30.b) Son, realmente, asociaciones de consumidores y usuarios.

30.c) Su estructura interna y su funcionamiento deber4n ser democr4ticos.

30.d) No est4n previstas constitucionalmente.

31.- EN TODO CASO, EL DETENIDO DEBERÁ SER PUESTO EN LIBERTAD O A DISPOSICIÓN JUDICIAL EN EL PLAZO:

- 31.a) Mínimo de setenta y dos horas.
- 31.b) Máximo de setenta y dos horas.
- 31.c) Mínimo de veinticuatro horas.
- 31.d) Máximo de cuarenta y ocho horas.

32.- LA IGUALDAD DE LOS ESPAÑOLES ANTE LA LEY:

- 32.a) Puede prevalecer discriminación en base a ciertas circunstancias sociales.
- 32.b) Es absoluta.
- 32.c) Puede prevalecer discriminación en base a determinadas circunstancias personales.
- 32.d) Se recoge en el Título Preliminar de nuestra Constitución.

33.- LA PROPIEDAD PRIVADA:

- 33.a) Es un derecho fundamental de la persona reconocido en nuestra Constitución.
- 33.b) Tiene una función social que delimitará su contenido.
- 33.c) Al igual que la herencia está protegido por el Recurso de Amparo.
- 33.d) Tal función social no existe respecto del derecho a la herencia.

34.- EN RELACIÓN CON EL DERECHO DE LOS ESPAÑOLES A UNA VIVIENDA DIGNA Y ADECUADA:

- 34.a) La comunidad no está obligada a participar en la plusvalía que genere la acción urbanística de los entes públicos.
- 34.b) Los poderes públicos no están obligados a realizar gestión o promoción alguna para hacerlo efectivo.
- 34.c) Los poderes públicos están obligados a regular la utilización del suelo de acuerdo con el interés general para impedir la especulación.
- 34.d) La efectividad de tal derecho está en manos de los propios ciudadanos y de las empresas constructoras.

35.- EN EL MARCO DE LO DISPUESTO CONSTITUCIONALMENTE EN TORNO A LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE CONSUMIDORES Y USUARIOS, SERÁ LA LEY LA QUE REGULE:

- 35.a) El comercio interior.
- 35.b) El comercio exterior.
- 35.c) El régimen de formulación de servicios públicos.
- 35.d) El régimen de formulación de quejas y reclamaciones.

TEMA 1. RESPUESTAS

Pregunta	Respuesta		
1	c	19	b
2	a	20	c
3	b	21	d
4	c	22	b
5	d	23	a
6	a	24	d
7	d	25	b
8	c	26	c
9	c	27	c
10	a	28	b
11	d	29	d
12	d	30	c
13	c	31	b
14	d	32	b
15	a	33	b
16	b	34	c
17	d	35	a
18	c		

TEMA 2

**EL ESTATUTO DE
AUTONOMIA DEL PAIS
VASCO: COMPETENCIAS
DEL PAÍS VASCO:
EXCLUSIVAS, DE
DESARROLLO
LEGISLATIVO Y
EJECUCIÓN Y DE
EJECUCIÓN.**

**TEMA 2. EL ESTATUTO DE AUTONOMÍA DEL PAÍS VASCO. LAS
COMPETENCIAS DEL PAÍS VASCO: EXCLUSIVAS, DE DESARROLLO
LEGISLATIVO Y EJECUCIÓN Y DE EJECUCIÓN.**

**36.- SEÑALE LA AFIRMACIÓN CORRECTA SEGÚN EL ART. 6 DEL ESTATUTO DE
AUTONOMÍA DEL PAÍS VASCO:**

- 36.a) El euskera es lengua propia del País Vasco, y será, además del castellano, oficial.
- 36.b) El euskera y el castellano son lenguas propias del País Vasco y ambas oficiales.
- 36.c) El castellano es lengua propia del País Vasco, y será, además del euskera, oficial.
- 36.d) Ninguna de las afirmaciones anteriores es correcta.

**37.- LA DESIGNACIÓN DE LA SEDE LAS INSTITUCIONES COMUNES DE LA
COMUNIDAD AUTÓNOMA DEL PAIS VASCO:**

- 37.a) se hará mediante Ley del Parlamento Vasco.
- 37.b) se hará mediante Decreto del Gobierno Vasco.
- 37.c) se hará mediante Acuerdo de la Comisión Arbitral.
- 37.d) está determinada en el Estatuto de Autonomía del País Vasco.

**38.- EL TÉRMINO “VECINDAD ADMINISTRATIVA” RECOGIDO EN EL ARTÍCULO 7
DEL ESTATUTO DE AUTONOMÍA DEL PAIS VASCO SIGNIFICA:**

- 38.a) sujeción a la legislación foral vigente en la Comunidad Autónoma del País Vasco.
- 38.b) sujeción a la legislación civil vigente en la Comunidad Autónoma del País Vasco.
- 38.c) pertenencia a cualquiera de los municipios integrados en el territorio del Comunidad Autónoma del País Vasco.
- 38.d) sujeción a las Leyes Generales del Estado.

39.- SEÑALE LA AFIRMACIÓN CORRECTA SEGÚN EL ART. 9 DEL ESTATUTO DE AUTONOMÍA DEL PAÍS VASCO:

39.a) Los derechos y deberes fundamentales de los ciudadanos del País Vasco son los establecidos en el Estatuto de Autonomía del País Vasco.

39.b) Los derechos y deberes fundamentales de los ciudadanos del País Vasco son los establecidos en la Constitución.

39.c) Los derechos y deberes fundamentales de los ciudadanos del País Vasco son los establecidos en el Concierto Económico.

39.d) Los derechos y deberes fundamentales de los ciudadanos del País Vasco son los establecidos en la Ley de Territorios Históricos.

40.- EL ESTATUTO DE AUTONOMÍA DEL PAÍS VASCO FUE APROBADO EN EL AÑO:

40.a) 1978.

40.b) 1979.

40.c) 1980.

40.d) 1981.

41.- SEGÚN EL ARTÍCULO 9 DEL ESTATUTO DE AUTONOMIA, LOS DERECHOS Y DEBERES FUNDAMENTALES DE LOS CIUDADANOS DEL PAÍS VASCO SON:

41.a) Los establecidos en el Estatuto de Autonomía del País Vasco.

41.b) Los establecidos en la Ley de Territorios Históricos.

41.c) Los establecidos en la Constitución.

41.d) Los establecidos en el Concierto Económico.

42.- EL ESTATUTO DE AUTONOMÍA NO ESTABLECE COMO COMPETENCIA EXCLUSIVA DE LOS TERRITORIOS HISTÓRICOS:

42.a) régimen electoral municipal.

42.b) régimen electoral foral.

42.c) régimen de los bienes provinciales y municipales.

42.d) las demarcaciones territoriales de ámbito supramunicipal que no excedan de los límites provinciales.

43.- SEGÚN EL TÍTULO PRELIMINAR DEL ESTATUTO DE AUTONOMÍA DEL PAÍS VASCO:

43.a) La sede de las Instituciones Comunes se fija en Vitoria-Gasteiz.

43.b) La bandera se define como bicrucífera, compuesta de aspa blanca, cruz verde interpuesta y fondo rojo.

43.c) La Comunidad Autónoma se denomina Euskal Herria.

43.d) Se reconoce el derecho a formar parte de la Comunidad Autónoma del País Vasco a Alava, Guipuzcoa y Vizcaya, así como Navarra.

44.- SEGÚN EL ESTATUTO DE AUTONOMÍA DEL PAÍS VASCO, LA COMUNIDAD AUTÓNOMA TIENE COMPETENCIA EXCLUSIVA EN LAS SIGUIENTES MATERIAS:

44.a) Medio Ambiente y ecología.

44.b) Expropiación forzosa, contratos y concesiones administrativas en el ámbito de sus competencias y sistema de responsabilidad de la Administración del País Vasco.

44.c) Ordenación del sector pesquero del País Vasco.

44.d) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.

45.- CADA UNO DE LOS TERRITORIOS HISTÓRICOS QUE INTEGRAN EL PAÍS VASCO PODRAN:

45.a) realizar estadísticas para impulsar el Plan Estadístico de la Comunidad Autónoma.

45.b) en el seno del mismo, conservar o, en su caso, restablecer y actualizar su organización e instituciones privativas de autogobierno.

45.c) legislar en materia de euskera.

45.d) ordenar el transporte de mercancías y viajeros.

46.- SEGÚN EL ESTATUTO DE AUTONOMÍA DEL PAÍS VASCO, CUAL DE LAS SIGUIENTES MATERIAS SON COMPETENCIA EXCLUSIVA DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA:

- 46.a) Normas electorales, organización, régimen y funcionamiento de sus Órganos Forales.
- 46.b) Redacción y aprobación del Plan Foral de Obras y Servicios, asistencia y asesoramiento técnico a las Entidades Locales.
- 46.c) Organización, régimen y funcionamiento de sus Instituciones de autogobierno dentro de las normas del presente Estatuto.
- 46.d) Medio Ambiente y ecología.

47.- SEGÚN EL ESTATUTO DE AUTONOMÍA DEL PAÍS VASCO, LOS ARCHIVOS, BIBLIOTECAS Y MUSEOS QUE NO SEAN DE TITULARIDAD ESTATAL ES UNA COMPETENCIA:

- 47.a) de desarrollo legislativo y de ejecución.
- 47.b) de ejecución.
- 47.c) exclusiva.
- 47.d) concurrente.

48.- SEGÚN EL ESTATUTO DE AUTONOMIA DEL PAÍS VASCO, SON COMPETENCIAS DE DESARROLLO LEGISLATIVO Y DE EJECUCIÓN DENTRO DE SU TERRITORIO:

- 48.a) Ordenación del territorio y del litoral, urbanismo y vivienda.
- 48.b) Ordenación del sector pesquero del País Vasco.
- 48.c) Asistencia social.
- 48.d) Ninguna de las anteriores es correcta.

49.- SEGÚN EL ESTATUTO DE AUTONOMÍA, CORRESPONDE A LA COMUNIDAD AUTONOMA DEL PAIS VASCO LA EJECUCIÓN DE LA LEGISLACIÓN DEL ESTADO EN:

- 49.a) Asistencia Social.
- 49.b) Conservación, modificación y desarrollo del Derecho Civil Foral y especial.
- 49.c) Régimen de los bienes provinciales y municipales.
- 49.d) Legislación penitenciaria.

50.- SEGÚN LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 1 DEL ESTATUTO DE AUTONOMÍA DEL PAÍS VASCO, ¿CUÁL O CUÁLES SON LAS NORMAS INSTITUCIONALES BÁSICAS DEL PUEBLO VASCO O EUSKAL HERRIA?

- 50.a) La Constitución.
- 50.b) El Estatuto.
- 50.c) La Ley de Territorios Históricos y la Ley Básica de Normalización Lingüística.
- 50.d) La Ley del Parlamento Vasco y La Ley de Ordenación del Territorio.

51.- SEGÚN EL ARTÍCULO 2 DEL ESTATUTO DE AUTONOMÍA DEL PAÍS VASCO:

- 51.a) El Estatuto de Autonomía no menciona a Navarra.
- 51.b) Navarra es parte de la Comunidad Autónoma del País Vasco.
- 51.c) Navarra no puede integrarse en la Comunidad Autónoma del País Vasco.
- 51.d) Navarra tiene derecho a integrarse en la Comunidad Autónoma del País Vasco.

52.- SEGÚN EL ESTATUTO DE AUTONOMIA DEL PAÍS VASCO, CADA UNO DE LOS TERRITORIOS HISTÓRICOS QUE INTEGRAN EL PAÍS VASCO PODRÁ, EN EL SENO DEL MISMO:

- 52.a) .Conservar su organización e instituciones privativas de autogobierno.
- 52.b) Restablecer, en su caso, su organización e instituciones privativas de autogobierno.
- 52.c). Actualizar, en su caso, su organización e instituciones privativas de autogobierno.

52.d) Todas las respuestas anteriores son correctas.

53.- DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 5 DEL ESTATUTO DE AUTONOMÍA DEL PAÍS VASCO, ¿CUÁL ES LA BANDERA OFICIAL DEL PAÍS VASCO?:

53.a) La crucífera compuesta por cruz blanca, aspa verde superpuesta sobre fondo rojo.

53.b) La bicrucífera compuesta por aspa blanca, cruz verde superpuesta y fondo rojo.

53.c) La bicrucífera compuesta por aspa verde, cruz blanca superpuesta y fondo rojo.

53.d) Todas las respuestas anteriores son incorrectas

54.- DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 6 DEL ESTATUTO DE AUTONOMÍA DEL PAÍS VASCO, LOS HABITANTES DEL PAÍS VASCO:

54.a) Tienen el derecho a conocer y usar el castellano y el euskera.

54.b) Tienen el deber de conocer y usar el castellano y el euskera.

54.c) Tienen el derecho a conocer y el deber de usar el castellano y el euskera.

54.d) Tienen el deber de conocer y el derecho a usar el castellano y el euskera.

55.- DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 9 DEL ESTATUTO DE AUTONOMIA DEL PAIS VÁSICO, ¿QUIÉN VELARÁ Y GARANTIZARÁ EL ADECUADO EJERCICIO DE LOS DERECHOS Y DEBERES FUNDAMENTALES DE LOS CIUDADANOS DEL PAÍS VASCO?

55.a) El Lehendakari.

55.b) Los poderes públicos vascos.

55.c) El Parlamento Vasco.

55.d) El Ararteko.

56.- EN RELACIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA, LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DEL PAÍS VASCO EJERCERÁ:

56.a) Las facultades que las Leyes Orgánicas del Poder Judicial y del Consejo Vasco de Finanzas Públicas reconozcan, reserven o atribuyan al Gobierno.

56.b) Las facultades que las Leyes Orgánicas del Poder Judicial y del Consejo General del Poder Judicial reconozcan, reserven o atribuyan al Gobierno.

56.c) Las facultades que las Leyes Orgánicas del Poder Judicial y Ley de Territorios Históricos reconozcan, reserven o atribuyan al Gobierno Vasco.

56.d) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.

57.- LOS PODERES PÚBLICOS VASCOS, EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA:

57.a) Facilitarán la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social del País Vasco.

57.b) Impulsarán una política tendente a la generación del pleno empleo.

57.c) Adoptarán aquellas medidas tendentes a fomentar el incremento del empleo y la estabilidad impositiva.

57.d) Adoptarán aquellas medidas tendentes a fomentar el pleno empleo y la estabilidad presupuestaria.

58.- SEGÚN EL ESTATUTO DE AUTONOMÍA DEL PAÍS VASCO, LA REAL ACADEMIA DE LA LENGUA VASCA EUSKALTZAINDIA ES:

58.a) Institución del Gobierno Vasco para servir de archivo oficial del euskera.

58.b) Institución consultiva oficial en lo referente al Euskera.

58.c) Institución oficial de estudio, análisis e investigación del euskera.

58.d) Institución cultural oficial del Gobierno Vasco para el desarrollo e impulso del euskera.

59.- SEGÚN EL ESTATUTO DE AUTONOMÍA DEL PAÍS VASCO, PODRÁN AGREGARSE A LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DEL PAÍS VASCO OTROS TERRITORIOS O MUNICIPIOS QUE ESTUVIERAN ENCLAVADOS EN SU TOTALIDAD DENTRO DEL TERRITORIO DE LA MISMA, QUE LOS APRUEBEN:

59.a) Las Juntas Generales del Territorio Histórico y, posteriormente, las Cortes Generales del Estado, mediante Ley Orgánica.

59.b) Los Ayuntamientos interesados, las Juntas Generales del Territorio Histórico y, posteriormente, las Cortes Generales del Estado, mediante Ley Orgánica.

59.c) El Parlamento del País Vasco y, posteriormente, las Cortes Generales del Estado, mediante Ley Orgánica.

59.d) El Parlamento del País Vasco y, posteriormente, las Cortes Generales del Estado, mediante Ley Ordinaria.

60.- SEGÚN EL ESTATUTO DE AUTONOMÍA DEL PAÍS VASCO, LAS COMPETENCIAS DE DESARROLLO LEGISLATIVO Y EJECUCIÓN SON MATERIAS:

60.a) En las que al Estado corresponde la fijación de las normas básicas y a la Comunidad Autónoma el desarrollo legislativo.

60.b) En las que al Estado corresponde la fijación de las normas básicas y al Territorio Histórico el desarrollo legislativo y ejecución.

60.c) En las que al Estado corresponde la fijación de las bases generales y al Gobierno Vasco el desarrollo normativo.

60.d) En las que a la Comunidad Autónoma corresponde la fijación de las bases generales y a los Territorios Históricos el desarrollo normativo.

61.- SEGÚN EL ESTATUTO DE AUTONOMÍA DEL PAÍS VASCO, LAS COMPETENCIAS CONTENIDAS EN EL TÍTULO PRELIMINAR SON:

61.a) Competencias lingüísticas.

61.b) Competencias en orden a los derechos fundamentales.

61.c) Competencias elusivas.

61.d) Las respuestas a) y b) son correctas.

62.- SEGÚN EL ESTATUTO DE AUTONOMÍA DEL PAÍS VASCO, INDIQUE CUALES DE LAS SIGUIENTES COMPETENCIAS, SON COMPETENCIA EXCLUSIVA NO COMPARTIDA:

- 62.a) Organización de las instituciones de autogobierno.
- 62.b) Bienes de dominio público y patrimoniales cuya titularidad corresponda a la Comunidad Autónoma.
- 62.c) Pesca en aguas interiores.
- 62.d) Todas las respuestas son correctas.

63.- SEGÚN EL ESTATUTO DE AUTONOMÍA DEL PAÍS VASCO, INDIQUE CUÁL DE LAS SIGUIENTES COMPETENCIAS ES COMPARTIDA CON EL ESTADO:

- 63.a) El régimen local.
- 63.b) Turismo y deporte.
- 63.c) Archivos, Bibliotecas y Museos que no sean de titularidad estatal.
- 63.d) Estadística del País Vasco para sus propios fines y competencias.

64.- SEGÚN EL ESTATUTO DE AUTONOMÍA DEL PAÍS VASCO, LAS COMPETENCIAS EXCLUSIVAS SE REGULAN EN:

- 64.a) Artículo 11 del Estatuto.
- 64.b) Artículo 10 del Estatuto.
- 64.c) Artículo 148 de la Constitución.
- 64.d) Todas las respuestas son erróneas.

65.- SEGÚN EL ESTATUTO DE AUTONOMÍA DEL PAÍS VASCO, LAS COMPETENCIAS DE DESARROLLO LEGISLATIVO Y EJECUCIÓN SON:

- 65.a) materias en las que a la Comunidad Autónoma corresponde la fijación de las normas básicas y al Estado el desarrollo legislativo.
- 65.b) materias en las que al Estado corresponde la fijación de las normas básicas y a la Comunidad Autónoma el desarrollo legislativo.

65.c) materias en las que a la Comunidad Autónoma corresponde la fijación de las bases generales y a los Ayuntamientos el desarrollo normativo y ejecución.

65.d) materias en las que a los Territorios Históricos corresponde la fijación de las normas básicas y a los Ayuntamientos la ejecución.

66.- SEGÚN EL ARTÍCULO 12 DEL ESTATUTO DE AUTONOMÍA DEL PAÍS VASCO, LAS FERIAS INTERNACIONALES CELEBRADAS EN EL PAÍS VASCO ES UNA COMPETENCIA:

66.a) de ejecución.

66.b) de desarrollo legislativo y de ejecución.

66.c) exclusiva.

66.d) ninguna de las respuestas es correcta.

67.- LA DESIGNACION DE LA SEDE DE LAS INSTITUCIONES COMUNES DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DEL PAÍS VASCO SE HARA MEDIANTE:

67.a) Ley Orgánica.

67.b) Ley Ordinaria.

67.c) Ley del Parlamento Vasco.

67.d) Decreto del Gobierno Vasco.

68.- SEGÚN EL ESTATUTO DE AUTONOMÍA DEL PAÍS VASCO (ARTÍCULO 10), CUÁL DE LAS COMPETENCIAS INDICADAS ES EXCLUSIVA:

68.a) Ordenación del territorio y del litoral, urbanismo y vivienda.

68.b) Medio Ambiente y ecología.

68.c) Ordenación del crédito, banca y seguros.

68.d) Ordenación del sector pesquero del País Vasco.

69.- LA COMUNIDAD AUTONOMA VASCA EN BASE A SUS PODERES DE ORGANIZACIÓN PUEDE REGULAR:

69.a) El Estatuto de los Funcionarios del País Vasco y de su Administración Local, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 149.1.18 de la Constitución.

69.b) El Estatuto de los Funcionarios del País Vasco y de su Administración Local.

69.c) El Estatuto de los Funcionarios del País Vasco y de su Administración Local, sin perjuicio de las competencias de los Territorios Históricos.

69.d) Ninguna de las respuestas es correcta.

70.- SEGÚN EL ARTÍCULO 9 DEL ESTATUTO DE AUTONOMÍA DEL PAÍS VASCO, LOS PODERES PÚBLICOS VASCOS, EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA:

70.a) Velarán y garantizarán el adecuado ejercicio de los derechos de los ciudadanos vascos.

70.b) Velarán y garantizarán el adecuado ejercicio de los derechos y deberes fundamentales de los ciudadanos.

70.c) Velarán y garantizarán el adecuado ejercicio de los deberes de los ciudadanos vascos.

70.d) Velarán y garantizarán el adecuado ejercicio de los derechos y deberes de los ciudadanos vascos.

TEMA 2.- RESPUESTAS

Pregunta	Respuesta	Pregunta	Respuesta
36	a	54	a
37	a	55	b
38	c	56	b
39	b	57	a
40	b	58	b
41	c	59	c
42	b	60	a
43	d	61	d
44	d	62	d
45	b	63	a
46	c	64	b
47	c	65	b
48	b	66	a
49	d	67	c
50	b	68	a
51	d	69	a
52	d	70	b
53	c		

TEMA 3

EL MUNICIPIO. LA ORGANIZACIÓN MUNICIPAL DE LOS MUNICIPIOS DE GRAN POBLACIÓN

**TEMA 3. EL MUNICIPIO. LA ORGANIZACIÓN MUNICIPAL DE
LOS MUNICIPIOS DE GRAN POBLACIÓN (TÍTULO X DE LA LEY 7/1985,
DE 2 DE ABRIL, REGULADORA DE LAS BASES DEL RÉGIMEN LOCAL).**

**71.- LA CONSTITUCIÓN REGULA LA AUTONOMÍA DEL MUNICIPIO EN SU
ARTÍCULO:**

71.a) 130.

71.b) 140.

71.c) 143.

71.d) 149.

72.- LA ENTIDAD BÁSICA DE LA ORGANIZACIÓN TERRITORIAL DEL ESTADO ES:

72.a) La Comunidad Autónoma.

72.b) La región.

72.c) La provincia.

72.d) El municipio.

73.- NO ES UN ELEMENTO DEL MUNICIPIO:

73.a) El territorio.

73.b) La población.

73.c) El ayuntamiento.

73.d) La organización.

74.- ¿QUIENES FORMAN LA POBLACIÓN DE UN MUNICIPIO?

74.a) Los inscritos y los no inscritos en el Padrón municipal.

74.b) Los inscritos en el Padrón municipal.

74.c) Los domiciliados, los transeúntes y los extranjeros.

74.d) Los inscritos en el Padrón municipal que sean mayores de edad.

75.- QUIEN RESIDA EN VARIOS MUNICIPIOS DEBE INSCRIBIRSE EN EL PADRÓN MUNICIPAL:

75.a) Del municipio en el que tenga su residencia habitual.

75.b) Del municipio en el que resida mayor tiempo al año.

75.c) De cualquiera de ellos.

75.d) No existe obligación de inscribirse en ninguno de ellos.

76.- LA LEY REGULADORA DE LAS BASES DE RÉGIMEN LOCAL ESTABLECE QUE SON ENTIDADES LOCALES TERRITORIALES:

76.a) Las Áreas Metropolitanas.

76.b) Las Mancomunidades de Municipios.

76.c) La Isla en los archipiélagos balear y canario.

76.d) Las Comarcas u otras entidades que agrupen varios Municipios, instituidas por las Comunidades Autónomas de conformidad con esta Ley y los correspondientes Estatutos de Autonomía.

77.- SEGÚN EL ARTÍCULO 19 DE LA LEY DE BASES DE RÉGIMEN LOCAL, EL GOBIERNO Y LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL CORRESPONDE AL AYUNTAMIENTO INTEGRADO POR:

77.a) El Alcalde y los Concejales.

77.b) El Alcalde, los Tenientes de Alcalde, los Concejales y la Junta de Gobierno Local.

77.c) El Alcalde, los Concejales y el Pleno.

77.d) El Alcalde, los Concejales, la Junta de Gobierno Local y el Pleno.

78.- LA JUNTA DE GOBIERNO LOCAL EXISTE EN TODOS LOS MUNICIPIOS CON POBLACIÓN SUPERIOR A 5.000 HABITANTES Y EN LOS DE MENOS:

78.a) cuando así lo disponga la Constitución.

78.b) cuando así lo disponga el Estatuto de Autonomía.

78.c) cuando así lo disponga su Reglamento Orgánico o así lo acuerde el Pleno de su ayuntamiento.

78.d) cuando así lo disponga la Ley de Bases de Régimen Local.

79.- LOS ÓRGANOS DE LOS AYUNTAMIENTOS SE CLASIFICAN EN:

79.a) Ordinarios y extraordinarios.

79.b) Ordinarios y especiales.

79.c) Obligatorios y necesarios.

79.d) Complementarios y necesarios.

80.- EL ALCALDE ES ELEGIDO POR:

80.a) los Concejales o por los vecinos; todo ello en los términos que establezca la legislación electoral general.

80.b) mayoría absoluta.

80.c) todos los Concejales.

80.d) todos los vecinos que tengan derecho de sufragio pasivo.

81.- EL ALCALDE ES EL PRESIDENTE DE LA CORPORACIÓN Y OSTENTA LAS SIGUIENTES ATRIBUCIONES:

81.a) Dirigir el gobierno y la administración municipal.

81.b) Dictar bandos.

81.c) Ejercer la jefatura de la Policía Municipal.

81.d) Todas las respuestas son correctas.

82.- SEGÚN LA LEY DE BASES DE RÉGIMEN LOCAL, DIGA ¿CUAL DE LAS SIGUIENTES ATRIBUCIONES CORRESPONDE AL PLENO DEL AYUNTAMIENTO?:

- 82.a) Dirigir, inspeccionar e impulsar los servicios y obras municipales.
- 82.b) Nombrar a los Tenientes de Alcalde
- 82.c) La aprobación del Reglamento Orgánico y de las ordenanzas.
- 82.d) Todas las respuestas anteriores son falsas.

83.- SEGÚN LA LEY DE BASES DE RÉGIMEN LOCAL, EN LOS MUNICIPIOS CON POBLACIÓN SUPERIOR A 5.000 HABITANTES, SE DEBERÁN PRESTAR ADEMÁS LOS SIGUIENTES SERVICIOS:

- 83.a) Alumbrado público, cementerio, recogida de residuos y limpieza viaria.
- 83.b) Parque público, biblioteca pública, mercado y tratamiento de residuos.
- 83.c) Alumbrado público, cementerio, biblioteca y limpieza viaria.
- 83.d) Alumbrado público, parque público, biblioteca pública y limpieza viaria.

84.- FUNCIONAN EN RÉGIMEN ESPECIAL DE CONCEJO ABIERTO:

- 84.a) Los municipios que tradicional y voluntariamente cuenten con ese singular régimen de gobierno y administración.
- 84.b) Los municipios con menos de 200 habitantes.
- 84.c) Los municipios con menos de 300 habitantes.
- 84.d) Los municipios con menos de 500 habitantes.

85.- SEGÚN LA LEY DE BASES DE RÉGIMEN LOCAL, LA JUNTA DE GOBIERNO LOCAL SE INTEGRA POR EL ALCALDE Y UN NÚMERO DE CONCEJALES:

- 85.a) No superior a dos tercios del número legal de los mismos.
- 85.b) No superior a la mitad del número legal de los mismos.
- 85.c) No superior al tercio del número legal de los mismos,
- 85.d) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.

86.- SEGÚN LA LEY DE BASES DE RÉGIMEN LOCAL, EL RÉGIMEN DE ORGANIZACIÓN DE LOS MUNICIPIOS DE GRAN POBLACIÓN SERÁ APLICABLE:

- 86.a) A los municipios cuya población supere los 50.000 habitantes.
- 86.b) A los municipios cuya población supere los 150.000 habitantes.
- 86.c) A los municipios que sean capitales de provincia, capitales autonómicas o sedes de las instituciones autonómicas cuando así lo decidan las Asambleas Legislativas correspondientes a iniciativa de los respectivos Ayuntamientos.
- 86.d) A los municipios cuya población supere los 75.000 habitantes.

87.- SEGÚN EL ARTÍCULO 121.3 DE LA LEY DE BASES DE RÉGIMEN LOCAL, LOS MUNICIPIOS A LOS QUE RESULTE DE APLICACIÓN EL RÉGIMEN PREVISTO EN ESTE TÍTULO:

- 87.a) no continuarán rigiéndose por el mismo cuando su cifra oficial de población se reduzca posteriormente por debajo del límite establecido en esta Ley”.
- 87.b) sólo continuarán rigiéndose por el mismo cuando haya un acuerdo del Pleno”.
- 87.c) continuarán rigiéndose por el mismo aun cuando su cifra oficial de población se reduzca posteriormente por debajo del límite establecido en esta Ley”.
- 87.d) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.

88.- SEGÚN LA LEY BÁSICA DE RÉGIMEN LOCAL, EN LOS MUNICIPIOS DE GRAN POBLACIÓN CORRESPONDE A LA JUNTA DE GOBIERNO LOCAL:

- 88.a) La aprobación de los proyectos de ordenanzas y de los reglamentos, incluidos los orgánicos, con excepción de las normas reguladoras del Pleno y sus comisiones.
- 88.b) Dirigir la política, el gobierno y la administración municipal.
- 88.c) La aprobación y modificación de los reglamentos de naturaleza orgánica.
- 88.d) Los acuerdos relativos a la participación en organizaciones supramunicipales.

89.- EN LOS MUNICIPIOS DE GRAN POBLACIÓN SON ÓRGANOS SUPERIORES:

- 89.a) El Alcalde, Los Tenientes de Alcalde, los Concejales y el Pleno.

89.b) El Alcalde y los miembros de la Junta de Gobierno Local.

89.c) El Alcalde, los Concejales y el Secretario general del Pleno.

89.d) El Alcalde, los Concejales, el Secretario general del Pleno y el Interventor general municipal.

90.- SEGÚN LA LEY DE BASES DE RÉGIMEN LOCAL, EN LOS MUNICIPIOS DE GRAN POBLACIÓN PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS VECINOS ANTE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL EL PLENO CREARÁ:

90.a) Un órgano de gestión tributaria.

90.b) Una Comisión especial de Sugerencias y Reclamaciones.

90.c) Un órgano de gestión económico-financiera que dará cuenta al Pleno mediante un informe anual.

90.d) Un órgano especial para la resolución de las reclamaciones económico-administrativas.

91.- LA DETERMINACIÓN DE LOS RECURSOS PROPIOS DE CARÁCTER TRIBUTARIO ES COMPETENCIA PROPIA DE:

91.a) El Alcalde.

91.b) El Concejale Delegado.

91.c) El Pleno.

91.d) La Junta de Gobierno Local.

92.- INDIQUE LA RESPUESTA INCORRECTA. SEGÚN EL ARTÍCULO 133 DE LA LEY DE BASES DE RÉGIMEN LOCAL, LA GESTIÓN ECONÓMICO-FINANCIERA SE AJUSTARÁ A LOS SIGUIENTES CRITERIOS:

92.a) se excluye la exigencia del seguimiento de los costes de los servicios.

92.b) La contabilidad se ajustará en todo caso a las previsiones que en esta materia contiene la Ley de las Haciendas Locales.

92.c) cumplimiento del objetivo de estabilidad presupuestaria de acuerdo con lo dispuesto en la legislación que lo regule.

92.d) separación de las funciones de contabilidad y de fiscalización de la gestión económico-financiera.

93.- SEGÚN EL ARTÍCULO 128 DE LA LEY DE BASES DE RÉGIMEN LOCAL, LA PRESIDENCIA DEL DISTRITO CORRESPONDERÁ EN TODO CASO:

93.a) al Alcalde o a la Alcaldesa.

93.b) a la Junta de Gobierno Local.

93.c) al Pleno.

93.d) a un Concejala o a una Concejala.

94.- EL CONSEJO SOCIAL DE LA CIUDAD ESTÁ INTEGRADO POR:

94.a) representantes de las organizaciones empresariales, deportivas, académicas y de vecinos más representativas.

94.b) representantes de las organizaciones económicas, sociales, profesionales y de vecinos más representativas.

94.c) representantes de las organizaciones empresariales, sindicales, académicas y de vecinos más representativas.

94.d) Ninguna de las respuestas es correcta.

95.- EL TITULAR DE LA ASESORÍA JURÍDICA SERÁ NOMBRADO Y SEPARADO POR:

95.a) El Alcalde.

95.b) El Pleno.

95.c) La Junta de Gobierno Local.

95.d) Ninguna de las respuestas es correcta.

96.- EL PLENO, FORMADO POR EL ALCALDE Y LOS CONCEJALES, ES:

96.a) el órgano de máxima representación política de los ciudadanos en el gobierno municipal.

96.b) el órgano que será convocado y presidido por el Alcalde, salvo en los supuestos previstos en esta Ley y en la legislación electoral general.

96.c) el órgano que tendrá la naturaleza de orgánico y se dotará de su propio reglamento.

96.d) Todas las respuestas anteriores son correctas.

97.- ESTABLECER EL RÉGIMEN RETRIBUTIVO DE LOS MIEMBROS DEL PLENO, DE SU SECRETARIO GENERAL, DEL ALCALDE, DE LOS MIEMBROS DE LA JUNTA DE GOBIERNO LOCAL Y DE LOS ÓRGANOS DIRECTIVOS MUNICIPALES ES UNA COMPETENCIA ATRIBUIDA A:

97.a) Al Pleno.

97.b) Al Alcalde.

97.c) A la Junta de Gobierno Local.

97.d) Al Órgano de gestión económico-financiera y presupuestaria.

98.- EL ALCALDE EN LOS MUNICIPIOS DE GRAN POBLACIÓN TENDRÁ EL TRATAMIENTO DE:

98.a) Excelentísimo.

98.b) Excelencia.

98.c) Ilustrísimo.

98.d) Señoría.

99.- EL ALCALDE PODRÁ DELEGAR SUS COMPETENCIAS QUE PUEDAN SER OBJETO DE DELEGACIÓN MEDIANTE:

99.a) Decreto.

99.b) Órdenes de servicio.

99.c) Bandos.

99.d) Decreto legislativo.

100.- LA SECRETARÍA DE LA JUNTA DE GOBIERNO LOCAL CORRESPONDERÁ A UNO DE SUS MIEMBROS QUE REÚNA LA CONDICIÓN DE CONCEJAL DESIGNADO POR:

- 100.a) El Pleno.
- 100.b) El Alcalde.
- 100.c) La Junta de Gobierno Local.
- 100.d) El Secretario general del Pleno.

101.- INDIQUE CUAL DE LAS SIGUIENTES ATRIBUCIONES NO ES COMPETENCIA DE LA JUNTA DE GOBIERNO LOCAL:

- 101.a) Nombrar y cesar a los Tenientes de Alcalde y a los Presidentes de los Distritos.
- 101.b) La aprobación del proyecto de presupuesto.
- 101.c) La concesión de cualquier tipo de licencia.
- 101.d) Aprobar la relación de puestos de trabajo.

102.- LAS FUNCIONES DE PRESUPUESTACIÓN, CONTABILIDAD, TESORERÍA Y RECAUDACIÓN SERÁN EJERCIDAS POR:

- 102.a) el Órgano de Gestión Tributaria.
- 102.b) el Órgano responsable del control y de la fiscalización interna.
- 102.c) el Órgano u órganos que se determine en el Reglamento orgánico municipal.
- 102.d) el Órgano para la resolución de las reclamaciones económico-administrativas.

103.- INDIQUE CUAL DE LAS SIGUIENTES COMPETENCIAS NO CORRESPONDE AL ÓRGANO DE GESTIÓN TRIBUTARIA:

- 103.a) La gestión, liquidación, inspección, recaudación y revisión de los actos tributarios municipales.
- 103.b) El conocimiento y resolución de las reclamaciones sobre actos de gestión, liquidación, recaudación e inspección de tributos e ingresos de derecho público, que sean de competencia municipal.

103.c) La recaudación en período ejecutivo de los demás ingresos de derecho público del ayuntamiento.

103.d) La tramitación y resolución de los expedientes sancionadores tributarios relativos a los tributos cuya competencia gestora tenga atribuida.

104.- LOS MIEMBROS DEL ÓRGANO PARA LA RESOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES ECONÓMICO-ADMINISTRATIVAS ESTARÁ CONSTITUIDO POR:

104.a) un número par de miembros, con un mínimo de cuatro designados por el Pleno.

104.b) un número impar de miembros, con un mínimo de tres, designados por la Junta de Gobierno Local.

104.c) un número impar de miembros, con un mínimo de tres, designados por el Pleno.

104.d) un número impar de miembros, con un mínimo de cinco, designados por el Alcalde.

105.- FORMARÁN PARTE DE LA CONFERENCIA DE CIUDADES PREVISTA EN EL TÍTULO X RÉGIMEN DE ORGANIZACIÓN DE MUNICIPIOS DE GRAN POBLACIÓN:

105.a) La Administración General del Estado, las Comunidades Autónomas y los alcaldes de los municipios comprendidos en el ámbito de aplicación del título X de la Ley de Bases de Régimen Local.

105.b) La Administración General del Estado, las Comunidades Autónomas, La Federación Española de municipios y provincias y los Alcaldes de los municipios de las principales capitales de provincia.

105.c) Las Comunidades Autónomas, la Federación Española de municipios y provincias y los Alcaldes de los municipios de gran población.

105.d) Ninguna de las respuestas es correcta.

TEMA 3.- RESPUESTAS

Pregunta	Respuesta	Pregunta	Respuesta	Pregunta	Respuesta
71	b	87	c	103	b
72	d	88	a	104	c
73	c	89	b	105	a
74	b	90	b		
75	b	91	c		
76	c	92	a		
77	a	93	d		
78	c	94	b		
79	d	95	c		
80	a	96	d		
81	d	97	a		
82	c	98	b		
83	b	99	a		
84	a	100	b		
85	c	101	a		
86	c	102	c		

TEMA 4.-

LA ORGANIZACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE BILBAO. REGLAMENTOS ORGANICOS

**TEMA 4. LA ORGANIZACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE BILBAO.
REGLAMENTOS ORGÁNICOS.**

106.- EL REGLAMENTO ORGÁNICO DEL PLENO DEL AYUNTAMIENTO DE BILBAO TIENE POR OBJETO ESTABLECER LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO:

- 106.a) Del Pleno del Ayuntamiento de Bilbao, de sus Comisiones y de la Junta de Gobierno Local.
- 106.b) Del Pleno del Ayuntamiento de Bilbao, de sus Comisiones, así como el Estatuto de sus Concejales y Concejales.
- 106.c) Del Pleno del Ayuntamiento de Bilbao, de sus Comisiones, así como el Estatuto de los Grupos políticos que lo conforman.
- 106.d) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.

107.- EL REGLAMENTO ORGÁNICO DEL PLENO DEL AYUNTAMIENTO DE BILBAO TIENE NATURALEZA ORGÁNICA Y SE DICTA AL AMPARO DE LO PREVISTO EN:

- 107.a) La Constitución, Estatuto de Autonomía del País Vasco y Ley de Territorios Históricos.
- 107.b) La Constitución, Estatuto de Autonomía, Legislación básica de régimen local y Ley de Territorios Históricos.
- 107.c) La Legislación básica de régimen local y en la Ley de Instituciones Locales de Euskadi.
- 107.d) Todas las respuestas son correctas.

108.- EL REGLAMENTO ORGÁNICO DEL PLENO DEL AYUNTAMIENTO DE BILBAO SE ESTRUCTURA EN:

- 108.a) 6 títulos, 2 disposiciones adicionales, 1 disposición derogatoria y 1 disposición final.
- 108.b) 8 títulos, 3 disposiciones adicionales, 1 disposición derogatoria y 1 disposición final.
- 108.c) 8 títulos, 6 disposiciones adicionales, 1 disposición derogatoria y 1 disposición final.
- 108.d) 6 títulos, 3 disposiciones adicionales, 1 disposición derogatoria y 1 disposición final.

109.-SEGÚN EL REGLAMENTO ORGÁNICO MUNICIPAL DEL AYUNTAMIENTO DE BILBAO, PARA PODER CONSITITUIR Y MANTENER UN GRUPO POLÍTICO SERÁ NECESARIO CONTAR CON:

- 109.a) un mínimo de dos personas.
- 109.b) un mínimo de cuatro personas.
- 109.c) un mínimo de seis personas.
- 109.d) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.

110.- SEGÚN EL REGLAMENTO ORGÁNICO MUNICIPAL DEL AYUNTAMIENTO DE BILBAO LA JUNTA DE PORTAVOCES ES:

- 110.a) el Órgano deliberante del Pleno.
- 110.b) el Órgano consultivo del Pleno y de la Junta de Gobierno Local.
- 110.c) el Órgano consultivo del Presidente o Presidenta del Pleno.
- 110.d) el Órgano de gestión de las reuniones del Pleno.

111.- DE ACUERDO CON EL REGLAMENTO ORGÁNICO DEL PLENO DEL AYUNTAMIENTO DE BILBAO, LAS VOTACIONES PUEDEN SER:

- 111.a) ordinarias, extraordinarias, por llamamiento y secretas.
- 111.b) ordinarias, por llamamiento y secretas.
- 111.c) ordinarias, nominales, por llamamiento y secretas.
- 111.d) ordinarias, nominales y secretas.

112.- COMO REGLA GENERAL, EL PLENO DEL AYUNTAMIENTO DE BILBAO ADOPTA SUS ACUERDOS POR:

- 112.a) mayoría simple de sus miembros presentes.
- 112.b) mayoría absoluta.
- 112.c) mayoría cualificada.
- 112.d) Ninguna de las respuestas es correcta.

113.- SEGÚN EL REGLAMENTO ORGANICO DEL PLENO, EL PLENO DEL AYUNTAMIENTO DE BILBAO ADOPTARÁ ACUERDOS A INICIATIVA DE:

113.a) el Alcalde o Alcaldesa, de la Junta de Portavoces, de los Concejales y Concejales y de los Grupos Políticos.

113.b) el Alcalde o Alcaldesa, de la Junta de Gobierno, de sus miembros, de los Concejales y Concejales restantes, de los Grupos Políticos y a iniciativa popular.

113.c) el Alcalde o Alcaldesa, de la Junta de Gobierno, de sus miembros, de los Concejales y Concejales restantes.

113.d) el Alcalde o Alcaldesa, de la Junta de Gobierno, de sus miembros, de los Concejales y Concejales restantes y a iniciativa popular.

114.- DEACUERDO CON LO DISPUESTO EN LA LEGISLACIÓN DE RÉGIMEN LOCAL (TÍTULO X REGIMEN DE ORGANIZACIÓN DE LOS MUNICIPIOS DE GRAN POBLACIÓN), EL GOBIERNO Y LA ADMINISTRACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE BILBAO SE REGULA POR:

114.a) EL Reglamento Orgánico del Pleno.

114.b) El Reglamento Orgánico del Municipal de Consejo Cívico de la Villa de Bilbao.

114.c) El Reglamento Orgánico de Gobierno y de la Administración del Ayuntamiento de Bilbao.

114.d) Todas las respuestas anteriores son correctas.

115.- SEGÚN EL REGLAMENTO ORGÁNICO DE GOBIERNO Y DE LA ADMINISTRACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE BILBAO SON ÓRGANOS DIRECTIVOS:

115.a) El Alcalde o Alcaldesa.

115.b) La persona titular de la Oficina de la Junta de Gobierno.

115.c) Los componentes de la Junta de Gobierno.

115.d) Ninguna de las respuestas es correcta.

116.- SEGÚN EL REGLAMENTO ORGÁNICO DE GOBIERNO Y DE LA ADMINISTRACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE BILBAO, LOS ACUERDOS DE LA JUNTA DE GOBIERNO LOCAL DEBERÁN CONSTAR EN ACTA:

- 116.a) que se extenderá y firmará por el Concejal Secretario o la Concejala Secretaria.
- 116.b) que se extenderá, publicará y firmará por la persona titular de la Oficina de la Junta de Gobierno.
- 116.c) que se extenderá, publicará y firmará por la persona titular de la Asesoría Jurídica.
- 116.d) que se extenderá, publicará y firmará por la Secretaria o Secretario General del Pleno.

117.- SEGÚN EL REGLAMENTO ORGÁNICO DE GOBIERNO Y DE LA ADMINISTRACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE BILBAO, LAS DIRECCIONES DE ÁREA PODRÁN ORGANIZARSE A SU VEZ EN:

- 117.a) Subdirecciones, Servicios, Secciones, Negociados, Unidades de apoyo.
- 117.b) Subdirecciones, Subáreas, Secciones, y otras unidades inferiores o asimiladas.
- 117.c) Subdirecciones, Servicios, Subáreas, Secciones y Unidades de gestión.
- 117.d) Subdirecciones, Servicios, Subáreas y Negociados.

118.-SEGÚN EL REGLAMENTO ORGÁNICO DE GOBIERNO Y DE LA ADMINISTRACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE BILBAO, LAS COMPETENCIAS RELATIVAS AL MANEJO Y CUSTODIA DE FONDOS, VALORES Y EFECTOS Y AL PAGO DE LAS OBLIGACIONES DEL AYUNTAMIENTO DE BILBAO CORRESPONDEN A:

- 118.a) Órgano de gestión presupuestaria.
- 118.b) Órgano de gestión tributaria.
- 118.c) Órgano de contabilidad.
- 118.d) Tesorería.

119.- SEGÚN EL REGLAMENTO ORGÁNICO DE GOBIERNO Y DE LA ADMINISTRACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE BILBAO, LA DIVISIÓN DEL MUNICIPIO EN DISTRITOS CORRESPONDE:

- 119.a) a la Junta de Gobierno.
- 119.b) al Pleno.
- 119.c) al Alcalde o Alcaldesa.

119.d) Ninguna de las respuestas es correcta.

120.- SEGÚN EL REGLAMENTO POR EL QUE SE REGULA EL TRIBUNAL ECONOMICO-ADMINISTRATIVO DE BILBAO (TEAB), EL FUNCIONAMIENTO DEL MISMO SE BASARA EN:

120.a) criterios de independencia técnica, eficacia, jerarquía y gratuidad.

120.b) criterios de independencia técnica, celeridad y gratuidad.

120.c) criterios de independencia técnica, eficacia, celeridad y gratuidad.

120.d) criterios de independencia técnica, eficacia, especialidad y gratuidad.

121.- SEGÚN EL ARTÍCULO 2.4 DEL REGLAMENTO PORQUE SE REGULA EL TEAB, LAS RESOLUCIONES QUE DICTE EL TRIBUNAL ECONÓMICO-ADMINISTRATIVO DE BILBAO:

121.a) ponen fin a la vía administrativa y contra ellas solo cabrá la interposición del recurso de alzada.

121.b) ponen fin a la vía administrativa y contra ellas sólo cabrá la interposición del recurso contencioso-administrativo en la forma y términos señalados en la Ley reguladora de dicha Jurisdicción.

121.c) no ponen fin a la vía administrativa y contra ellas podrá interponerse el recurso de alzada.

121.d) no ponen fin a la vía administrativa.

122.- EL REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS DISTRITOS DE LA VILLA DE BILBAO TIENE NATURALEZA ORGÁNICA Y SE APRUEBA POR:

122.a) por la Junta de Gobierno Local.

122.b) por mayoría simple del Pleno.

122.c) por mayoría absoluta del Pleno.

122.d) por mayoría absoluta de los Consejos de Distrito.

123.- SEGÚN EL REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS DISTRITOS DE LA VILLA DE BILBAO, LOS ACUERDOS DE LOS ÓRGANOS DEL DISTRITO SE ADOPTARÁN POR:

- 123.a) mayoría de sus miembros asistentes con derecho a voto.
- 123.b) mayoría absoluta de los miembros del Consejo de Distrito. Página 37 de 187
- 123.c) mayoría simple de los miembros del Consejo de Distrito.
- 123.d) mayoría cualificada de los miembros del Consejo de Distrito.

124.- SEGÚN EL REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS DISTRITOS DE LA VILLA DE BILBAO, BILBAO SE DIVIDE EN:

- 124.a) seis distritos,
- 124.b) siete distritos.
- 124.c) ocho distritos.
- 124.d) Ninguna de las respuestas es correcta.

125.- EL CONSEJO CÍVICO DE LA VILLA DE BILBAO SE CONFIGURA COMO UN:

- 125.a) órgano de naturaleza consultiva y deliberante del gobierno de la ciudad
- 125.b) órgano de naturaleza participativa y de integración en el gobierno de la ciudad.
- 125.c) órgano de naturaleza consultiva y participativa de los Consejos de Distrito.
- 125.d) órgano de naturaleza orgánica y consultivo del gobierno de la ciudad.

126.- SEGÚN EL REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS DISTRITOS DE LA VILLA DE BILBAO, LOS CONSEJOS DE DISTRITO SE CONSTITUIRÁN EN EL PLAZO MÁXIMO DE:

- 126.a) 6 meses, a computar desde la constitución del Gobierno Municipal.
- 126.b) 5 meses, a computar desde la constitución del Gobierno Municipal.
- 126.c) 4 meses, a computar desde la constitución del Gobierno Municipal.
- 126.d) 3 meses, a computar desde la constitución del Gobierno Municipal.

127.- EN LA ACTUALIDAD, EL PLENO DEL AYUNTAMIENTO DE BILBAO ESTÁ INTEGRADO POR:

- 127.a) 19 personas electas.
- 127.b) 26 personas electas.
- 127.c) 29 personas electas.
- 127.d) 39 personas electas.

128.- SEGÚN EL REGLAMENTO ORGANICO MUNICIPAL DEL CONSEJO CIVICO DE LA VILLA DE BILBAO, EL CONSEJO CONTARA CON LOS SIGUIENTES ORGANOS:

- 128.a) El Plenario.
- 128.b) El Comité Ejecutivo.
- 128.c) La Presidencia y la Vicepresidencia.
- 128.d) Todas las respuestas son correctas.

129.- EL REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL CONSEJO DE LAS MUJERES DE BILBAO POR LA IGUALDAD, DECLARA COMO FINES ESENCIALES DEL MISMO:

- 129.a) Ofrecer un cauce de libre adhesión para propiciar la participación democrática de las mujeres de Bilbao en el desarrollo político, cultural, social, laboral o económico de la Villa a través de las asociaciones y entidades que las representen.
- 129.b) Impulsar el reconocimiento al movimiento de mujeres, defender los derechos de éstas y promover su efectiva participación en los diferentes ámbitos de la sociedad.
- 129.c) Las respuestas a) y b) son correctas.
- 129.d) Todas las respuestas son falsas.

130.- SEGÚN EL ARTÍCULO 119 DEL REGLAMENTO ORGÁNICO DEL PLENO DEL AYUNTAMIENTO DE BILBAO, LA VOTACIÓN DE LA MOCIÓN DE CENSURA AL ALCALDE O ALCALDESA Y LA CUESTIÓN DE CONFIANZA PLANTEADA POR ÉSTE O ÉSTA SERÁ PÚBLICA Y SE REALIZARÁ:

- 130.a) mediante llamamiento nominal y se registrá en todos sus aspectos por lo dispuesto en la legislación electoral general.

130.b) mediante votación secreta y se registrará en todos sus aspectos por lo dispuesto en la legislación electoral general.

130.c) mediante votación a mano alzada y se registrará en todos sus aspectos por lo dispuesto en la legislación electoral general.

130.d) Todas las respuestas son correctas.

131.- SEGÚN EL REGLAMENTO ORGANICO DEL PLENO DEL AYUNTAMIENTO DE BILBAO, EL PROYECTO DE PRESUPUESTO GENERAL DEL AYUNTAMIENTO DE BILBAO REGULADO EN EL CAPÍTULO V, SE TRAMITARÁ CON ARREGLO AL:

131.a) procedimiento general regulado en el presente capítulo, siendo de aplicación supletoria las disposiciones relativas al procedimiento común de adopción de acuerdos por el Pleno.

131.b) procedimiento especial regulado en el presente capítulo, siendo de aplicación supletoria las disposiciones relativas al procedimiento común de adopción de acuerdos por el Pleno.

131.c) procedimiento general regulado en la Ley general presupuestaria y demás legislación de desarrollo.

131.d) procedimiento general regulado en la Ley reguladora de las Haciendas Locales.

132.- SEGÚN EL REGLAMENTO ORGANICO DEL PLENO DEL AYUNTAMIENTO DE BILBAO LOS CONCEJALES Y LAS CONCEJALES TIENEN DERECHO A PERCIBIR:

132.a) las retribuciones, dietas e indemnizaciones que les correspondan.

132.b) las retribuciones determinadas con arreglo a lo dispuesto en la Ley de Territorios Históricos.

132.c) las retribuciones y las dietas que se fijen en la legislación de régimen local.

132.d) las retribuciones, comisiones y las cesantías aunque no asistan de forma regular a las sesiones del Pleno.

133.- SEGÚN EL ARTÍCULO 19 DEL REGLAMENTO ORGÁNICO DEL PLENO DEL AYUNTAMIENTO DE BILBAO, LOS CONCEJALES Y CONCEJALAS TIENEN DERECHO A:

133.a) obtener copias de toda la documentación obrante en un expediente, aunque con ello distorsionen el normal funcionamiento del servicio municipal.

133.b) obtener copias de documentos concretos incluidos en los expedientes, sin que en ningún caso quepan solicitudes indiscriminadas que pudieran ser susceptibles de distorsionar el normal funcionamiento del ámbito municipal al que se le solicitan dichas copias.

133.c) obtener copias de documentos necesarios para poder intervenir en el Pleno.

133.d) Todas las respuestas son incorrectas.

134.- SEGÚN EL REGLAMENTO ORGÁNICO DEL PLENO DEL AYUNTAMIENTO DE BILBAO, TENDRÁN LA CONSIDERACIÓN DE CONCEJALES Y CONCEJALAS SIN ADSCRIPCIÓN QUIENES:

134.a) no se integren en el Grupo Político que constituya la formación electoral por la que fueron presentados en la campaña electoral.

134.b) no se integren en el Grupo Político que constituya la formación electoral por la que concurren en las elecciones.

134.c) no se integren en el Grupo Político que constituya la formación electoral por la que fueron elegidas y elegidos, o que abandonen su Grupo de procedencia.

134.d) Todas las respuestas son falsas.

135.- SEGÚN EL REGLAMENTO ORGÁNICO DEL PLENO DEL AYUNTAMIENTO DE BILBAO, CUÁL DE LAS SIGUIENTES FUNCIONES NO CORRESPONDE A LA SECRETARIA O SECRETARIO GENERAL DEL PLENO:

135.a) Convocar y presidir las sesiones del Pleno.

135.b) La función de fe pública de las actuaciones del Pleno y de sus Comisiones.

135.c) La comunicación, publicación y ejecución de los acuerdos plenarios.

135.d) El asesoramiento legal al Pleno y a las Comisiones.

136.- SEGÚN EL REGLAMENTO ORGÁNICO DEL GOBIERNO Y DE LA ADMINISTRACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE BILBAO, CORRESPONDE AL ALCALDE O ALCALDESA, EN SU CASO A PROPUESTA DE LA CONCEJALA O DEL CONCEJAL DEL ÁREA CORRESPONDIENTE:

136.a) la creación, modificación y supresión de los órganos directivos.

136.b) la creación, modificación y supresión de unidades administrativas y puestos de trabajo.

136.c) la creación, modificación y supresión de tributos locales.

136.d) la creación, modificación y supresión de sociedades públicas mercantiles.

137.- SEGÚN EL REGLAMENTO ORGÁNICO DE GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE BILBAO, LA JUNTA DE GOBIERNO LOCAL ES EL ÓRGANO QUE:

- 137.a) ejerce las funciones políticas, administrativas y ejecutivas delegadas por el Pleno.
- 137.b) ejerce las funciones ejecutivas y administrativas que le atribuyen las leyes.
- 137.c) ejerce las funciones técnicas, políticas y administrativas que le delegue el Pleno.
- 137.d) Ninguna de las respuestas es correcta.

138.- SEGÚN EL REGLAMENTO ORGÁNICO DE GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE BILBAO, CORRESPONDE AL DIRECTOR O DIRECTORA DE LA OFICINA DE LA JUNTA DE GOBIERNO:

- 138.a) El archivo y custodia de las convocatorias, órdenes del día y actas de las sesiones.
- 138.b) La remisión de las convocatorias a los y las miembros de la Junta de Gobierno.
- 138.c) Velar por la correcta y fiel comunicación de sus acuerdos.
- 138.d) Todas las respuestas anteriores son correctas.

139.- SEGÚN EL REGLAMENTO ORGÁNICO DE GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE BILBAO, LAS DECISIONES ADMINISTRATIVAS QUE ADOPTEN LOS ÓRGANOS DIRECTIVOS REVESTIRÁN LA FORMA DE:

- 139.a) Acuerdo del órgano de que se trate.
- 139.b) Resolución del órgano de que se trate.
- 139.c) Decreto del órgano de que se trate.
- 139.d) Instrucción del órgano de que se trate.

140.- SEGÚN EL REGLAMENTO ORGÁNICO DE GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE BILBAO, CORRESPONDE A LA ASESORÍA JURÍDICA INFORMAR, CON CARÁCTER PREVIO Y PRECEPTIVO, EN LOS SIGUIENTES ASUNTOS:

- 140.a) Los proyectos de ordenanzas fiscales y reglamentos.
- 140.b) Los convenios celebrados por el Área de Urbanismo y Medio Ambiente.
- 140.c) Los acuerdos sobre materias de carácter general.
- 140.d) Las propuestas de resolución en los procedimientos de declaración de lesividad.

TEMA 4.- RESPUESTAS

Pregunta	Respuesta	Pregunta	Respuesta	Pregunta	Respuesta	Pregunta	Respuesta
106	B	116	A	126	B	136	A
107	C	117	B	127	C	137	B
108	B	118	D	128	D	138	D
109	A	119	B	129	C	139	B
110	C	120	B	130	A	140	D
111	D	121	B	131	B		
112	A	122	C	132	A		
113	B	123	A	133	B		
114	C	124	C	134	C		
115	B	125	A	135	A		

TEMA 5.- LA LEY
39/2015, DE 1 DE
OCTUBRE, DEL
PROCEDIMIENTO
ADMINISTRATIVO
COMUN DE LAS
ADMINISTRACIONE
S PUBLICAS

TEMA 5.- LA LEY 39/2015, DE 1 DE OCTUBRE, DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMUN DE LAS ADMINISTRACIONES PUBLICAS

141.- LA LEY 39/2015, DE 1 DE OCTUBRE, DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS ENTRÓ EN VIGOR:

- 141.a) al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial del Estado.
- 141.b) a los 20 días de su publicación en el Boletín Oficial del Estado.
- 141.c) a los 6 meses de su publicación en el Boletín Oficial del Estado.
- 141.d) al año de su publicación en el Boletín Oficial del Estado.

142.-LA LEY 39/2015, DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN, ESTABLECE QUE REGLAMENTARIAMENTE PODRÁN ESTABLECERSE ESPECIALIDADES DEL PROCEDIMIENTO. ¿A QUE ESPECIALIDADES PUEDE REFERIRSE?

- 142.a) A los órganos competentes.
- 142.b) A plazos propios del concreto procedimiento por razón de la materia.
- 142.c) A formas de iniciación y terminación.
- 142.d) A todas ellas, así como a la publicación e informes a recabar.

143.- DE ACUERDO CON LA LEY 39/2015, PAC, ¿CUÁL DE LAS SIGUIENTES ALTERNATIVAS FORMA PARTE DEL SECTOR PÚBLICO?

- 143.a) La Administración General del Estado.
- 143.b) Las Administraciones de las Comunidades Autónomas.
- 143.c) Las Entidades que integran la Administración Local.
- 143.d) Todas ellas conforman, entre otras, el Sector Público a efectos de la Ley indicada.

144.-SEGÚN LA LEY 39/2015, PAC, ¿CUÁL DE LOS SIGUIENTES NO TIENE LA CONSIDERACIÓN DE INTERESADO EN EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO?

- 144.a) Quienes lo promuevan como titulares de derechos o intereses legítimos individuales o colectivos.

144.b) Aquellos cuyos intereses legítimos, individuales o colectivos, puedan resultar afectados por la resolución y se personen en el procedimiento en tanto no haya recaído resolución definitiva.

144.c) Los que, sin haber iniciado el procedimiento, tengan derechos que puedan resultar afectados por la instrucción que en el mismo se adopte y comparezcan, exclusivamente de forma personal, ante la autoridad competente.

144.d) Todas las respuestas son incorrectas.

145.- DE ACUERDO CON LA LEY 39/2015, PAC, SI DURANTE LA INSTRUCCIÓN DE UN PROCEDIMIENTO QUE NO HAYA TENIDO PUBLICIDAD, SE ADVIERTE LA EXISTENCIA DE PERSONAS QUE SEAN TITULARES DE DERECHOS O INTERESES LEGÍTIMOS Y DIRECTOS CUYA IDENTIFICACIÓN RESULTE DEL EXPEDIENTE Y QUE PUEDAN RESULTAR AFECTADOS POR LA RESOLUCIÓN QUE SE DICTE:

145.a) se continuará con la tramitación del procedimiento.

145.b) se comunicará a dichas personas la tramitación del procedimiento.

145.c) se notificará en legal forma a todos los interesados en el procedimiento.

145.d) Las respuestas a) y c) son correctas.

146.- SEGÚN LA LEY 39/2015 DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN, CON RESPECTO A LA ORDENACIÓN DEL PROCEDIMIENTO, CUANDO EN VIRTUD DE UNA NORMA SEA PRECISO REMITIR EL EXPEDIENTE ELECTRÓNICO:

146.a) Se hará de acuerdo a las características y medios disponible del empleado público que lo tramite.

146.b) No es necesario en su tramitación que vaya acompañado del índice.

146.c) Se hará de acuerdo con lo previsto en el Esquema Nacional de Interoperabilidad y en las correspondientes normas técnicas de la Interoperabilidad y se enviará completo, foliado, autenticado y acompañado de un índice, así mismo autenticado, de los documentos que contenga.

146.d) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.

147.- SEGÚN LA LEY 39/2015, P.A.C DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, PONDRÁN FIN AL PROCEDIMIENTO:

147.a) La Resolución y el Desistimiento.

147.b) La imposibilidad material de continuarlo por causas sobrevenidas. La resolución que se dicte deberá ser motivada en todo caso.

147.c) La renuncia al derecho en el que se funde la solicitud, cuando tal renuncia no esté prohibida por el ordenamiento jurídico y la declaración de caducidad.

147.d) Todas las respuestas son correctas.

148.- ¿EN QUÉ ARTÍCULO DE LA LEY 39/2015, DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN, CON RESPECTO A LA INSTRUCCIÓN DEL PROCEDIMIENTO SE REGULAN LOS ACTOS DE INSTRUCCIÓN DEL PROCEDIMIENTO?

148.a) Artículo 70.

148.b) Artículo 75.

148.c) Artículo 78.

148.d) Artículo 84.

149.- SEGÚN LA LEY 39/2015, DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN, ¿EN QUE MOMENTO DEL PROCEDIMIENTO PUEDEN ELEGIR LAS PERSONAS FÍSICAS SI SE COMUNICAN CON LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS PARA EL EJERCICIO DE SUS DERECHOS Y OBLIGACIONES A TRAVÉS DE MEDIOS ELECTRÓNICOS?

149.a) Mientras el procedimiento se encuentre en la fase de ordenación.

149.b) Antes de la finalización de la instrucción.

149.c) Antes del trámite de audiencia.

149.d) En todo momento.

150.- SEGÚN LA LEY 39/2015, DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN, COMO REGLA GENERAL, SEÑALE EN QUE LENGUA SE TRAMITARÁN LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS POR PARTE DE LAS ENTIDADES LOCALES:

150.a) En castellano.

150.b) En castellano y las demás lenguas cooficiales.

150.c) En este supuesto el uso de la lengua se ajustará a lo previsto en la legislación autonómica correspondiente.

150.d) En este supuesto el uso de la lengua será elegido por la Entidad Local. Página 45 de 187

151.- SEGÚN LA LEY 39/2015, DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN, LOS REGISTROS ELECTRÓNICOS DE TODAS Y CADA UNA DE LAS ADMINISTRACIONES, DEBEN CUMPLIR UNA CARACTERÍSTICA FUNDAMENTAL

151.a) Que sean técnicamente intercambiables, de modo que se garantice su compatibilidad informática e interconexión, así como la transmisión telemática de los asientos registrales y de los documentos que se presenten en cualquiera de los registros.

151.b) Que deberán ser plenamente interoperables, de modo que se garantice su compatibilidad informática e interconexión, así como la transmisión telemática de los asientos registrales y de los documentos que se presenten en cualquiera de los registros.

151.c) Que sean plenamente interoperables, con independencia de su compatibilidad informática.

151.d) Que estén normalizados.

152.- DE ACUERDO CON LA LEY 39/2015, DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN, SEÑALE ¿EN QUE PROCEDIMIENTOS TIENEN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS LA OBLIGACIÓN DE RESOLVER?

152.a) Especialmente en todos los procedimientos que se inicien de oficio por denuncia.

152.b) Como regla general, en todos los procedimientos que se inicien de oficio.

152.c) En todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación.

152.d) En todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de finalización.

153.- SEGÚN EL ARTÍCULO 33 DE LA LEY 39/2015, DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN, ¿QUÉ RECURSO CABE CONTRA EL ACUERDO QUE DECLARE LA APLICACIÓN DE LA TRAMITACIÓN DE URGENCIA AL PROCEDIMIENTO?

153.a) Recurso potestativo de reposición ante el mismo órgano que hubiera dictado el Acuerdo.

153.b) Recurso de alzada ante el órgano superior jerárquico que lo dictó.

153.c) No cabe recurso alguno, sin perjuicio del procedente contra la resolución que ponga fin al procedimiento.

153.d) Recurso contencioso-administrativo.

154.- SEGÚN EL ARTÍCULO 40 DE LA LEY 39/2015, DE P.A.C, CUÁL ES EL PLAZO DE NOTIFICACIÓN DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS DESDE QUE SON DICTADOS:

154.a) Siete días.

154.b) Diez días.

154.c) Quince días.

154.d) Veinte días.

155.- SEGÚN EL ARTÍCULO 21 DE LA LEY 39/2015, DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN, CUÁL ES EL PLAZO DE NOTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN EXPRESA, SI EL PROCEDIMIENTO TIENE NORMA REGULADORA QUE LO REGULA PERO NO FIJA EL PLAZO?

155.a) En el plazo fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento.

155.b) En el plazo de 3 meses.

155.c) En el plazo de 6 meses.

155.d) En el plazo de 1 año.

156.- SEGÚN LA LEY 39/2015, DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN, ¿DÓNDE DEBEN, LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, PUBLICAR Y MANTENER ACTUALIZADAS A EFECTOS INFORMATIVOS, LAS RELACIONES DE PROCEDIMIENTOS DE SU COMPETENCIA, CON INDICACIÓN DE LOS PLAZOS MÁXIMOS DE DURACIÓN DE LOS MISMOS, ASÍ COMO DE LOS EFECTOS QUE PRODUZCA EL SILENCIO ADMINISTRATIVO?

156.a) En sus portales web.

156.b) En el Boletín Oficial del Estado.

156.c) En el Boletín Oficial que corresponda.

156.d) En sus portales web y en el Boletín Oficial que corresponda.

157.- DE ACUERDO CON EL ARTÍCULO 14 DE LA LEY 39/2015, DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, LAS PERSONAS JURÍDICAS SE RELACIONAN CON LA ADMINISTRACIÓN PARA CUALQUIER TRÁMITE DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO:

- 157.a) Mediante medios electrónicos cuando lo exija una ley.
- 157.b) Pueden elegir el uso de medios electrónicos o no.
- 157.c) Mediante medios electrónicos obligatoriamente.
- 157.d) Mediante medios electrónicos cuando se desarrolle reglamentariamente.

158.- SEGÚN LA LEY 39/2015, DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN, LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS PRODUCIDOS POR SILENCIO ADMINISTRATIVO PUEDEN HACERSE VALER ANTE:

- 158.a) Exclusivamente ante la Administración instructora del expediente.
- 158.b) Ante la Administración, así como ante cualquier persona física o jurídica, pública o privada.
- 158.c) Sólo ante personas físicas.
- 158.d) Sólo ante personas físicas o jurídicas públicas.

159.- SEGÚN EL ARTÍCULO 77 DE LA LEY 39/2015, DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN, CUANDO EL INSTRUCTOR DE UN PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO ACUERDE LA APERTURA DE UN PERÍODO DE PRUEBA, A FIN DE QUE PUEдан PRACTICARSE CUANTAS JUZGUE PERTINENTE, EL PLAZO NO PODRÁ SER:

- 159.a) Ni superior a veinte días ni inferior a diez.
- 159.b) Ni superior a treinta días ni inferior a diez.
- 159.c) Ni superior a dos meses ni inferior a un mes.
- 159.d) Ni superior a tres meses ni inferior a quince días.

160.- SEGÚN LA LEY 39/2015, DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN, ¿A QUIÉN CORRESPONDE ACORDAR LA APERTURA DEL PLAZO PARA EL PERÍODO DE PRUEBA, AL OBJETO DE COMPROBAR LOS HECHOS ALEGADOS POR LOS INTERESADOS O PORQUE LA NATURALEZA DEL PROCEDIMIENTO LO EXIJA?:

- 160.a) Al superior jerárquico.

160.b) A los interesados en el procedimiento.

160.c) Al Instructor del procedimiento.

160.d) Las respuestas a) y b) son correctas.

161.- SEGÚN EL ARTÍCULO 41 DE LA LEY 39/2015, LEY DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, LAS NOTIFICACIONES SE PRACTICARÁN PREFERENTEMENTE:

161.a) Por la vía postal.

161.b) Por la vía telefónica.

161.c) Por medios electrónicos.

161.d) Por el medio más rápido y económico para la Administración.

162.- SEGÚN LA LEY 39/2015, DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, LAS RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS QUE VULNEREN LO ESTABLECIDO EN UNA DISPOSICIÓN REGLAMENTARIA SON:

162.a) Válidas.

162.b) Nulas.

162.c) Anulables.

162.d) Convalidables.

163.- EL ARTÍCULO 35 DE LA LEY 39/2015, DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, ESTABLECE QUE SERÁN MOTIVADOS, CON SUCINTA REFERENCIA DE HECHOS Y FUNDAMENTOS DE DERECHO:

163.a) Los que resuelvan procedimientos de revisión de oficio de disposiciones o actos administrativos.

163.b) Los que resuelvan recursos administrativos.

163.c) Los que resuelvan procedimientos de arbitraje.

163.d) Todas las respuestas anteriores son correctas.

164.- SEGÚN EL ARTÍCULO 40 DE LA LEY 39/2015, DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, SE NOTIFICARÁN A LOS INTERESADOS:

164.a) Las resoluciones y actos administrativos que afecten a sus derechos e intereses.

164.b) Las resoluciones y actos de trámite que afecten a sus derechos fundamentales e intereses.

164.c) Las resoluciones y actos administrativos que afecten a sus derechos fundamentales e intereses.

164.d) Las resoluciones que afecten a sus derechos e intereses.

165.- SEGÚN EL ARTÍCULO 27 DE LA LEY 39/2015, DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, LAS COPIAS AUTÉNTICAS REALIZADAS POR UNA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA:

165.a) Surten únicamente efectos administrativos.

165.b) No tendrán ningún efecto administrativo.

165.c) Únicamente tendrán validez en la misma Administración.

165.d) Tendrán validez en las restantes Administraciones.

166.- SEGÚN LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 106.5 DE LA LEY 39/2015, DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, EN UN PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN DE DISPOSICIONES Y ACTOS NULOS, INICIADO DE OFICIO, DE NO DICTARSE RESOLUCIÓN EN EL TRANSCURSO DE 6 MESES DESDE SU INICIO PRODUCIRÁ:

166.a) La prescripción del procedimiento.

166.b) La desestimación de la pretensión por silencio administrativo.

166.c) La caducidad del procedimiento.

166.d) La nulidad de las actuaciones.

167.- LA COMPARECENCIA DE LOS CIUDADANOS ANTE LAS OFICINAS PÚBLICAS, YA SEA PRESENCIALMENTE O POR MEDIOS ELECTRÓNICO, SÓLO SERÁ OBLIGATORIA:

- 167.a) Cuando razones de interés público así lo aconsejen.
- 167.b) Cuando esté previsto en una norma con rango de Ley.
- 167.c) Cuando se crea oportuno para resolver un expediente.
- 167.d) Nunca.

168.- EL PLAZO PARA NOTIFICAR UN ACTO ADMINISTRATIVO DESDE LA FECHA EN QUE SE DICTÓ SERÁ:

- 168.a) Diez días.
- 168.b) Quince días.
- 168.c) Veinte días.
- 168.d) Un mes.

169.- ¿CUÁNDO SE ENTIENDE PRACTICADA UNA NOTIFICACIÓN DE UN ACTO ADMINISTRATIVO POR MEDIOS ELECTRÓNICOS?

- 169.a) Cuando se reciba en el correo electrónico del interesado.
- 169.b) Cuando se produzca el acceso a su contenido.
- 169.c) Cuando se curse desde las aplicaciones informáticas del Ayuntamiento.
- 169.d) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.

170.- A PARTIR DE QUÉ FECHA ENTRA EN VIGOR LA OBLIGATORIEDAD DE LA EXISTENCIA DE UN REGISTRO ELECTRÓNICO EN TODAS LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.

- 170.a) El 2 de octubre de 2016.
- 170.b) El 2 de octubre de 2017.
- 170.c) El 2 de octubre de 2018.
- 170.d) El 2 de octubre de 2020.

171.- SEGÚN LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 107 DE LA LEY 39/2015, DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, DISPONE QUE LA DECLARACIÓN DE LESIVIDAD DE ACTOS ANULABLES SÓLO PODRÁ ADOPTARSE DESDE QUE SE DICTÓ EL ACTO ADMINISTRATIVO EN EL PLAZO DE:

- 171.a) Seis meses.
- 171.b) Un año.
- 171.c) Dos años.
- 171.d) Cuatro años.

172.- EL RECURSO EXTRAORDINARIO DE REVISIÓN SOLO CABE ANTE:

- 172.a) Los actos firmes en vía administrativa.
- 172.b) Los actos que ponen fin a la vía administrativa.
- 172.c) Los actos de trámite si estos deciden sobre el fondo del asunto.
- 172.d) Las resoluciones de los recursos de alzada.

173.- CUÁL DE LAS SIGUIENTES NO ES CAUSA DE INADMISIÓN DE UN RECURSO ADMINISTRATIVO:

- 173.a) El error o la ausencia de la calificación del recurso por parte del recurrente siempre que se deduzca su verdadero carácter.
- 173.b) Carecer de legitimación el recurrente.
- 173.c) Carecer el recurso manifiestamente de fundamento.
- 173.d) Ser incompetente el órgano administrativo, cuando el competente perteneciera a otra Administración Pública.

174.- EN LOS PROCEDIMIENTOS INICIADOS A SOLICITUD DEL INTERESADO, CUANDO SE PRODUZCA SU PARALIZACIÓN POR CAUSA IMPUTABLE AL MISMO, LA ADMINISTRACIÓN LE ADVERTIRÁ QUE:

- 174.a) transcurridos dos meses se producirá la caducidad del procedimiento.
- 174.b) transcurridos tres meses se producirá la caducidad del procedimiento.
- 174.c) transcurridos seis meses se producirá la prescripción de la denuncia.

174.d) transcurridos tres meses se producirá la prescripción del procedimiento.

175.- LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS QUE IMPONGAN UNA OBLIGACIÓN PERSONALÍSIMA DE NO HACER O SOPORTAR PODRÁN SER EJECUTADOS POR:

175.a) compulsión directa sobre las personas en los casos en que la ley expresamente lo autorice.

175.b) apremio sobre el patrimonio.

175.c) ejecución subsidiaria.

175.d) multa coercitiva.

TEMA 4.- RESPUESTAS

Pregunta	Respuesta	Pregunta	Respuesta	Pregunta	Respuesta	Pregunta	Respuesta
141	D	151	B	161	C	171	D
142	D	152	C	162	B	172	A
143	D	153	C	163	D	173	A
144	C	154	B	164	A	174	B
145	B	155	B	165	A	175	A
146	C	156	A	166	C		
147	D	157	C	167	B		
148	B	158	B	168	A		
149	D	159	B	169	B		
150	C	160	C	170	D		

**TEMA 6.- LA LEY 6/1989,
DE 6 DE JULIO, DE LA
FUNCIÓN PÚBLICA
VASCA. DERECHOS Y
DEBERES DE LOS
FUNCIONARIOS.
RETRIBUCIONES.
RÉGIMEN
DISCIPLINARIO.**

TEMA 6.- LA LEY 6/1989, DE 6 DE JULIO, DE LA FUNCIÓN PÚBLICA VASCA. DERECHOS Y DEBERES DE LOS FUNCIONARIOS. RETRIBUCIONES. RÉGIMEN DISCIPLINARIO.

176.- DE ACUERDO CON EL ARTÍCULO 69 DE LA LEY 6/1989, DE 6 DE JULIO, DE LA FUNCIÓN PÚBLICA VASCA, LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS VASCAS DISPENSARÁN A SUS FUNCIONARIOS:

- 176.a) La protección necesaria en el ejercicio de sus funciones
- 176.b) La protección extraordinaria para el ejercicio de derechos y el cumplimiento de sus deberes
- 176.c) Medidas especiales y extraordinarias de protección en materia de prevención de riesgos laborales
- 176.d) Ninguna de las anteriores es correcta

177.- DE ACUERDO CON EL ARTÍCULO 69 DE LA LEY 6/1989, DE 6 DE JULIO, DE LA FUNCIÓN PÚBLICA VASCA, EL PERSONAL FUNCIONARIO TENDRÁ DERECHO:

- 177.a) Al cargo y a la permanencia en el puesto de trabajo y destino, con sujeción a los límites y condiciones previstas en dicha ley.
- 177.b) Al cargo y a la permanencia en el puesto de trabajo y destino, sin ningún tipo de límite.
- 177.c) Al cargo, pero no a la permanencia en el puesto de trabajo y destino
- 177.d) Ninguna de las anteriores es correcta

178.- DE ACUERDO CON EL ARTÍCULO 70 DE LA LEY 6/1989, DE 6 DE JULIO, DE LA FUNCIÓN PÚBLICA VASCA, EL PERSONAL FUNCIONARIO, TENDRÁ DERECHO:

- 178.a) A una vacación retribuida de al menos un mes de duración por cada año de servicio activo, o de los días que en proporción le correspondan cuando el tiempo trabajado fuese menor.
- 178.b) A una vacación retribuida de al menos treinta días naturales por cada año de servicio activo, o de los días que en proporción le correspondan cuando el tiempo trabajado fuese menor.
- 178.c) A una vacación no retribuida de al menos un mes de duración por cada año de servicio activo, o de los días que en proporción le correspondan cuando el tiempo trabajado fuese menor.

178.d) A una vacación no retribuida de al menos treinta días naturales por cada año de servicio activo, o de los días que en proporción le correspondan cuando el tiempo trabajado fuese menor.

179.- DE ACUERDO CON EL ARTÍCULO 70 DE LA LEY 6/1989, DE 6 DE JULIO, DE LA FUNCIÓN PÚBLICA VASCA, SE CONCEDERÁN LICENCIAS POR LAS SIGUIENTES CAUSAS JUSTIFICADAS:

179.a) Por el nacimiento o adopción de un hijo o la muerte o enfermedad grave de un familiar hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad.

179.b) Por traslado forzoso a un nuevo puesto de trabajo

179.c) Por enfermedad que no impida el normal desempeño de la función

179.d) Ninguna de las anteriores es correcta

180.- DE ACUERDO CON EL ARTÍCULO 71 DE LA LEY 6/1989, DE 6 DE JULIO, DE LA FUNCIÓN PÚBLICA VASCA, SE PODRÁN CONCEDER LICENCIAS:

180.a) Para la realización de estudios sobre materias directamente relacionadas con las funciones propias del Cuerpo o Escala a la que el funcionario pertenezca.

180.b) Por asuntos propios sin retribución alguna

180.c) Para la participación en cursos selectivos o periodos de prácticas encaminados al acceso a Cuerpos o Escalas de la propia Administración o de otras distintas.

180.d) Todas las anteriores son correctas

181.- DE ACUERDO CON EL ARTÍCULO 73 DE LA LEY 6/1989, DE 6 DE JULIO, DE LA FUNCIÓN PÚBLICA VASCA, SON DEBERES DE LOS FUNCIONARIOS:

181.a) El cumplimiento del ordenamiento jurídico vigente en el ejercicio de sus funciones

181.b) El desempeño ineficaz de las funciones que tenga encomendadas y el servicio parcial y subjetivo a los intereses generales

181.c) La cooperación y el trato correcto en relación con sus superiores y el incumplimiento de las instrucciones emanadas de los mismos

181.d) La cooperación y el trato correcto con sus superiores, facilitando a éstos el desempeño de sus tareas y el incumplimiento de sus obligaciones.

182.- DE CONFORMIDAD CON LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 74 DE LA LEY 6/1989, DE 6 DE JULIO, DE LA FUNCIÓN PÚBLICA VASCA:

182.a) Los funcionarios vendrán obligados a observar estrictamente el régimen de incompatibilidades establecido en la legislación vigente.

182.b) Podrán desempeñar un segundo puesto de trabajo o actividad en el sector público o privado sin la previa y expresa autorización de compatibilidad.

182.c) En ningún caso los funcionarios podrán desempeñar un segundo puesto de trabajo o actividad en el sector público o privado.

182.d) En todo caso los funcionarios podrán desempeñar un segundo puesto de trabajo o actividad en el sector público o privado.

183.- DE ACUERDO CON EL ARTÍCULO 77 DE LA LEY 6/1989, DE 6 DE JULIO, DE LA FUNCIÓN PÚBLICA VASCA:

183.a) Las retribuciones de los funcionarios se dividen en básicas y complementarias.

183.b) Las retribuciones de los funcionarios se dividen en básicas, complementarias y pagas extraordinarias.

183.c) Las retribuciones de los funcionarios se dividen en salario base y complementos

183.d) Ninguna de las anteriores es correcta

184.- DE CONFORMIDAD CON EL ARTÍCULO 79 DE LA LEY 6/1989, DE 6 DE JULIO, DE LA FUNCIÓN PÚBLICA VASCA, SON RETRIBUCIONES COMPLEMENTARIAS:

184.a) el complemento de destino correspondiente al nivel de puesto que se desempeñe, cuya cuantía se fijará anualmente en los Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma.

184.b) el complemento específico, que será único para cada puesto de trabajo que lo tenga asignado, retribuirá las condiciones de especial dificultad técnica, dedicación, responsabilidad, incompatibilidad, peligrosidad o penosidad.

184.c) el complemento de productividad, destinado a retribuir el especial rendimiento, la actividad extraordinaria y el interés o iniciativa con que el funcionario desempeña su puesto de trabajo.

184.d) Todas las anteriores son correctas.

185.- DE CONFORMIDAD CON LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 77 DE LA LEY 6/1989 DE 6 DE JULIO, DE LA FUNCIÓN PÚBLICA VASCA, LOS FUNCIONARIOS:

- 185.a) solo podrán ser remunerados por los conceptos retributivos previstos en dicha ley
- 185.b) podrán ser remunerados por los conceptos retributivos previstos en dicha ley y otros complementarios
- 185.c) podrán ser remunerados por los conceptos retributivos que se estimen justos
- 185.d) todas las anteriores son correctas

186.- DE CONFORMIDAD CON LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 75 DE LA LEY 6/1989, DE 6 DE JULIO, DE LA FUNCIÓN PÚBLICA VASCA, LOS FUNCIONARIOS:

- 186.a) No son responsables de las funciones que tengan encomendadas
- 186.b) Son responsables de las funciones que tengan encomendadas
- 186.c) Son responsables de las funciones que no tengan encomendadas
- 186.d) Todas las anteriores son falsas

187.- DE ACUERDO CON EL ARTÍCULO 73 DE LA LEY 6/1989, DE 6 DE JULIO, DE LA FUNCIÓN PÚBLICA VASCA, SON DEBERES DE LOS FUNCIONARIOS:

- 187.a) el trato correcto con los administrados, facilitándoles el máximo de ayuda en la gestión de sus asuntos ante la Administración
- 187.b) mantener la debida reserva respecto a los asuntos de que tenga conocimiento por razón de sus funciones, y especialmente en relación con los asuntos declarados por ley secretos o reservados
- 187.c) cumplir estrictamente la jornada y el horario de trabajo establecido
- 187.d) todas las anteriores son correctas

188.- DE CONFORMIDAD CON LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 82 DE LA LEY 6/1989, DE 6 DE JULIO, DE LA FUNCIÓN PÚBLICA VASCA:

- 188.a) El cumplimiento de las obligaciones y deberes propios de los funcionarios constituirá falta
- 188.b) El incumplimiento de las obligaciones y deberes propios de los funcionarios constituirá falta

188.c) El incumplimiento de las obligaciones y deberes propios de los funcionarios no constituirá falta

188.d) Todas las anteriores son falsas

189.- DE ACUERDO CON LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 73 DE LA LEY 6/1989, DE 6 DE JULIO, DE LA FUNCIÓN PÚBLICA VASCA, SON DEBERES DE LOS FUNCIONARIOS:

189.a) Conocer y no acceder a su expediente individual

189.b) El no ejercicio de los derechos y las libertades sindicales

189.c) El desempeño eficaz de las funciones que tenga encomendadas y el servicio imparcial y objetivo a los intereses generales

189.d) Todas las anteriores son correctas

190.- DE ACUERDO CON LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 78 DE LA LEY 6/1989, DE 6 DE JULIO, DE LA FUNCIÓN PÚBLICA VASCA, SON RETRIBUCIONES BÁSICAS:

190.a) El sueldo y las pagas extraordinarias.

190.b) Los trienios.

190.c) Las gratificaciones por servicios extraordinarios prestados fuera de la jornada normal de trabajo.

190.d) Las respuestas a) y b) son correctas.

191.- DE CONFORMIDAD CON LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 83 DE LA LEY 6/1989, DE 6 DE JULIO, DE LA FUNCIÓN PÚBLICA VASCA, SE CONSIDERAN FALTAS MUY GRAVES:

191.a) La falta grave de consideración con los administrados.

191.b) toda actuación que suponga discriminación por razón de raza, sexo, religión, lengua, opinión lugar de nacimiento o vecindad o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

191.c) El incumplimiento de las órdenes o instrucciones de los superiores referidas al servicio.

191.d) originar o tomar parte en altercados en los centros de trabajo.

192.- DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 84 DE LA LEY 6/1989, DE 6 DE JULIO, DE LA FUNCIÓN PÚBLICA VASCA, SE CONSIDERAN FALTAS GRAVES:

- 192.a) El abandono del servicio.
- 192.b) La adopción de resoluciones o acuerdos manifiestamente ilegales que causen grave perjuicio a la Administración o a los ciudadanos.
- 192.c) El abuso de autoridad en el ejercicio del puesto de trabajo.
- 192.d) La falta de asistencia injustificada de un día.

193.- DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 85 DE LA LEY 6/1989, DE 6 DE JULIO, DE LA FUNCIÓN PÚBLICA VASCA, SON FALTAS LEVES:

- 193.a) El incumplimiento injustificado del horario de trabajo, cuando no suponga falta grave.
- 193.b) El retraso, descuido o negligencia en el cumplimiento de sus funciones.
- 193.c) el descuido en la conservación de los locales, material y documentos de los servicios, cuando no constituya falta grave.
- 193.d) Todas las anteriores son correctas.

194.- DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 69 DE LA LEY 6/1989, DE 6 DE JULIO, DE LA FUNCIÓN PÚBLICA VASCA, LOS FUNCIONARIOS TENDRÁN DERECHO:

- 194.a) Al cargo, pero no a la permanencia en el puesto de trabajo y destino.
- 194.b) A la carrera administrativa, pero no a la promoción interna.
- 194.c) a la formación profesional permanente.
- 194.d) Todas las anteriores son incorrectas.

195.- DE ACUERDO CON LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 86 DE LA LEY 6/1989, DE 6 DE JULIO, DE LA FUNCIÓN PÚBLICA VASCA, PARA LA DETERMINACIÓN DE LA MAYOR O MENOR GRAVEDAD DE LA FALTA, ASÍ COMO PARA GRADUAR LA SANCIÓN A IMPONER, SE TENDRÁN EN CUENTA LOS SIGUIENTES ELEMENTOS:

- 195.a) Intencionalidad y perturbación del servicio.
- 195.b) Daños producidos a la Administración o a los ciudadanos.
- 195.c) La reincidencia y el grado de participación.

195.d) Todas las anteriores son correctas.

196.- DE ACUERDO CON LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 86 DE LA LEY 6/1989, DE 6 DE JULIO, DE LA FUNCIÓN PÚBLICA VASCA, PARA LA IMPOSICIÓN DE SANCIONES POR FALTAS LEVES:

196.a) No será preceptiva ni la previa instrucción de expediente ni el trámite de audiencia al inculpado.

196.b) Será preceptiva la previa instrucción de expediente pero no la audiencia al inculpado.

196.c) Será preceptiva la previa instrucción del expediente y el trámite de audiencia al inculpado.

196.d) No será preceptiva la previa instrucción de expediente, salvo el trámite de audiencia al inculpado.

197.- DE ACUERDO CON LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 87 DE LA LEY 6/1989, DE 6 DE JULIO, DE LA FUNCIÓN PÚBLICA VASCA, POR RAZÓN DE LAS FALTAS COMETIDAS POR LOS FUNCIONARIOS PODRÁN IMPONERSE LAS SIGUIENTES SANCIONES:

197.a) Separación del servicio.

197.b) Destitución del cargo.

197.c) Suspensión de funciones.

197.d) Todas las anteriores son ciertas.

198.- DE ACUERDO CON LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 87 DE LA LEY 6/1989, DE 6 DE JULIO, DE LA FUNCIÓN PÚBLICA VASCA, LAS FALTAS LEVES SOLO PODRÁN CORREGIRSE:

198.a) Con la sanción de separación de servicio.

198.b) Con la sanción de apercibimiento.

198.c) Con la sanción de traslado con cambio de residencia.

198.d) Todas las anteriores son correctas.

199.- DE CONFORMIDAD CON LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 90 DE LA LEY 6/1989, DE 6 DE JULIO, DE LA FUNCIÓN PÚBLICA VASCA, LAS SANCIONES DISCIPLINARIAS SE EJECUTARÁN:

199.a). Conforme a los términos que se acuerden.

199.b) Conforme a los términos de la resolución en que se impongan y en el plazo máximo de tres meses.

199.c) Conforme a los términos de la resolución en que se inicie el expediente disciplinario.

199.d) Conforme a los términos de la resolución en que se impongan y en el plazo mínimo de tres meses.

200.- DE ACUERDO CON LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 69 DE LA LEY 6/1989, DE 6 DE JULIO, DE LA FUNCIÓN PÚBLICA VASCA, EL PERSONAL FUNCIONARIO TENDRÁ DERECHO:

200.a) A la formación profesional permanente.

200.b) a la carrera administrativa y a la promoción interna.

200.c) A conocer y acceder libremente a su expediente individual.

200.d) Todas las anteriores son correctas.

201.- DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 79 DE LA LEY 6/1989, DE 6 DE JULIO, DE LA FUNCIÓN PÚBLICA VASCA, EL PERSONAL FUNCIONARIO TENDRÁ DERECHO:

201.a) A ser indemnizado de los gastos realizados por razón del servicio, sin límite alguno.

201.b) A ser indemnizado de los gastos realizados por razón del servicio, en las cuantías y condiciones que reglamentariamente se determinen.

201.c) A ser indemnizado de los gastos realizados por razón del servicio, en las cuantías y condiciones que se la propia ley de función pública detallan.

201.d) No tienen derecho a ningún tipo de indemnización sea por razón del servicio o no.

202.- DE ACUERDO CON LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 80 DE LA LEY 6/1989, DE 6 DE JULIO, DE LA FUNCIÓN PÚBLICA VASCA, LAS CUANTÍAS QUE PERCIBA CADA FUNCIONARIO POR LOS CONCEPTOS PREVISTOS EN DICHA LEY:

202.a) Únicamente serán conocidos para los representantes sindicales.

202.b) Serán de público conocimiento para todo el personal al servicio de la respectiva Administración pública, así como para los representantes sindicales.

202.c) No serán de público conocimiento para nadie.

202.d) Ningún de las anteriores es correcta.

203.- DE ACUERDO CON LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 83 DE LA LEY 6/1989, DE 6 DE JULIO, DE LA FUNCIÓN PÚBLICA VASCA, SE CONSIDERAN INFRACCIONES MUY GRAVES:

- 203.a) Los actos limitativos de la libre expresión de pensamiento, de las ideas y de las opiniones.
- 203.b) La notoria falta de rendimiento que implique inhibición en el cumplimiento de los trabajos encomendados.
- 203.c) Haber sido sancionado por la comisión de tres faltas graves en un periodo de un año.
- 203.d) Todas las anteriores son ciertas.

204.- DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 84 DE LA LEY 6/1989, DE 6 DE JULIO, DE LA FUNCIÓN PÚBLICA VASCA, SE CONSIDERAN FALTAS GRAVES:

- 204.a) El cumplimiento de las normas sobre incompatibilidades.
- 204.b) El cumplimiento de las órdenes o instrucciones de los superiores referidas al servicio.
- 204.c) Causar por negligencia o mala fe graves daños en los locales, material o documentos de los servicios.
- 204.d) Todas las anteriores son correctas.

205.- DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 85 DE LA LEY 6/1989, DE 6 DE JULIO, DE LA FUNCIÓN PÚBLICA VASCA, SON FALTAS LEVES:

- 205.a) Las faltas continuadas de asistencia de dos o más días con causa justificada.
- 205.b) La falta de asistencia justificada de un día.
- 205.c) El incumplimiento injustificado del horario de trabajo, cuando suponga falta grave.
- 205.d) Ninguna de las anteriores es correcta.

206.- DE CONFORMIDAD CON LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 87 DE LA LEY 6/1989, DE 6 DE JULIO, DE LA FUNCIÓN PÚBLICA VASCA, LA SEPARACIÓN DEFINITIVA DEL SERVICIO:

- 206.a) Es una sanción que en ningún caso podrá imponerse al personal funcionario.
- 206.b) Es una sanción que podrá imponerse únicamente por la comisión de faltas muy graves.
- 206.c) Es una sanción que podrá imponerse por la comisión de faltas graves y muy graves.

206.d) Todas las anteriores son correctas.

207.- DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 89 DE LA LEY 6/1989, DE 6 DE JULIO, DE LA FUNCIÓN PÚBLICA VASCA, LA RESPONSABILIDAD DISCIPLINARIA SE EXTINGUE:

207.a) Únicamente con el cumplimiento de la sanción.

207.b) Con el cumplimiento de la sanción, muerte, prescripción de la falta o de la sanción, indulto o amnistía.

207.c) Con el cumplimiento de la sanción, muerte, prescripción de la falta o de la sanción, pero nunca por indulto o amnistía.

207.d) La responsabilidad disciplinaria nunca se extingue.

208.- DE ACUERDO CON LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 90 DE LA LEY 6/1989, DE 6 DE JULIO, DE LA FUNCIÓN PÚBLICA VASCA, EL ÓRGANO SANCIONADOR PODRÁ ACORDAR LA SUSPENSIÓN DE LA EJECUCIÓN DE LAS SANCIONES DISCIPLINARIAS:

208.a) Sin la previa conformidad del interesado y por el periodo de tiempo que estime conveniente, sin limitación alguna.

208.b) Previa conformidad del interesado y, en todo caso, por un periodo de tiempo que exceda del legalmente establecido para su prescripción.

208.c) Previa conformidad del interesado y por un periodo de tiempo que no exceda del legalmente establecido para su prescripción.

208.d) Ninguna de las anteriores es cierta

209.- DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 89 DE LA LEY 6/1989, DE 6 DE JULIO, DE LA FUNCIÓN PÚBLICA VASCA, LOS PLAZOS DE PRESCRIPCIÓN DE LAS FALTAS SON LOS SIGUIENTES:

209.a) Las faltas muy graves prescribirán a los seis años, las graves a los dos años y las leves al mes.

209.b) Las faltas muy graves prescribirán a los diez años, las graves a los 6 años y las leves al año.

209.c) Las faltas muy graves nunca prescriben.

209.d) Solo prescriben las sanciones nunca las faltas.

210.- DE ACUERDO CON LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 89 DE LA LEY 6/1989, DE 6 DE JULIO, DE LA FUNCIÓN PÚBLICA VASCA, LAS SANCIONES DISCIPLINARIAS ANOTADAS EN EL REGISTRO DE PERSONAL:

210.a) Podrán cancelarse, de oficio o a instancia del interesado en cualquier momento.

210.b) No podrán cancelarse de oficio, únicamente a instancia del interesado.

210.c) Podrán cancelarse, de oficio o a instancia del interesado, una vez transcurrido un periodo de tiempo equivalente a su plazo de prescripción, y siempre que durante el mismo no se hubiera impuesto una nueva sanción.

210.d) Podrán cancelarse, de oficio o a instancia del interesado, en cualquier momento, siempre que se hubiera impuesto una nueva sanción.

TEMA 6.- RESPUESTAS

Pregunta	Respuesta	Pregunta	Respuesta	Pregunta	Respuesta	Pregunta	Respuesta
176	A	186	B	196	D	206	B
177	A	187	D	197	D	207	B
178	A	188	B	198	B	208	C
179	A	189	C	199	B	209	A
180	D	190	D	200	D	210	C
181	A	191	B	201	B		
182	A	192	C	202	B		
183	A	193	D	203	D		
184	D	194	C	204	C		
185	A	195	D	205	D		

**TEMA 7. LEY
b10/1982, DE 24 DE
NOVIEMBRE,
BÁSICA DE
NORMALIZACIÓN
DEL USO DEL
EUSKERA.**

211.- EL USO DEL EUSKERA Y EL CASTELLANO SE AJUSTARÁ EN EL ÁMBITO TERRITORIAL DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DEL PAÍS VASCO, A LO DISPUESTO EN:

211.a) La Ley 10/1982, básica de normalización del uso del euskera.

211.b) La Ley 10/1982, básica de normalización del uso del euskera y demás disposiciones que en desarrollo de esta Ley dicten el Parlamento y el Gobierno Vascos.

211.c) La Ley 10/1982, básica de normalización del uso del euskera y demás disposiciones que en desarrollo de esta Ley dicten las Juntas Generales de los Territorios Históricos.

211.d) Ninguna de las respuestas es correcta.

212.- EL PARLAMENTO VASCO APROBÓ LA LEY BÁSICA DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA, SIENDO CONOCIDA COMO:

212.a) Ley 10/1983, de 14 de noviembre.

212.b) Ley 10/1983, de 24 de noviembre.

212.c) Ley 10/1982, de 24 de noviembre.

212.d) Ley 10/1982, de 14 de noviembre.

213.- LA LEY BÁSICA DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA SE ESTRUCTURA EN:

213.a) Título Preliminar, 4 títulos, 30 artículos, 3 disposiciones adicionales, 2 disposiciones transitorias, 1 disposición derogatoria y disposición final.

213.b) Título Preliminar, 3 títulos, 30 artículos, 3 disposiciones adicionales, 2 disposiciones transitorias, 1 disposición derogatoria y disposición final.

213.c) Título Preliminar, 2 títulos, 30 artículos, 3 disposiciones adicionales, 2 disposiciones transitorias, 1 disposición derogatoria y disposición final.

213.d) Ninguna de las respuestas es correcta.

214.- SEGÚN EL ARTÍCULO 2 DE LA LEY 10/1982, BÁSICA DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA, LA LENGUA PROPIA DEL PAÍS VASCO ES:

214.a) El euskera.

214.b) El euskera, aunque también se puede utilizar el castellano como lengua oficial.

214.c) El euskera, que además es lengua oficial junto con el castellano.

214.d) Todas las respuestas anteriores son incorrectas.

215.- LA LEY BÁSICA DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA FUE APROBADA POR EL PARLAMENTO VASCO Y ENTRÓ EN VIGOR:

215.a) al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial del Estado.

215.b) al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial del País Vasco.

215.c) al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de Bizkaia.

215.d) Ninguna de las respuestas es correcta.

216.- SEGÚN LA LEY 10/1982, BÁSICA DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA, LAS LENGUAS OFICIALES EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DEL PAÍS VASCO SON:

216.a) El castellano, que es la única lengua oficial.

216.b) El euskera, que es la única lengua oficial.

216.c) El euskera y el castellano.

216.d) Todas las respuestas son falsas.

217.- SEGÚN LA LEY 10/1982, BÁSICA DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA, EL EUSKERA ES:

217.a) La Lengua propia del País Vasco junto con el castellano.

217.b) La única lengua propia oficial del País Vasco.

217.c) La única lengua oficial del País Vasco.

217.d) Las tres respuestas anteriores son correctas.

218.- ES INSTITUCIÓN CONSULTIVA OFICIAL EN LO REFERENTE AL EUSKERA:

218.a) La Real Academia de Consulta de la Lengua Vasca.

218.b) La Academia Consultiva de la Lengua Vasca.

218.c) La Real Academia de la Lengua Vasca.

218.d) La Escuela Oficial de la Lengua Vasca.

219.- SEGÚN LA EXPOSICIÓN DE MOTIVOS DE LA LEY 10/1982, BÁSICA DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA, SE TRATA DE RECONOCER AL EUSKERA COMO UN INSTRUMENTO DE INTEGRACIÓN PLENA DEL INDIVIDUO EN:

- 219.a) La Comunidad Internacional.
- 219.b) La Comunidad Iberoamericana.
- 219.c) La Unión Europea.
- 219.d) La Comunidad Autónoma Vasca.

220.- SEGÚN LA LEY 10/1982, BÁSICA DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA SE RECONOCEN A LOS CIUDADANOS DEL PAÍS VASCO LOS SIGUIENTES DERECHOS LINGÜÍSTICOS FUNDAMENTALES:

- 220.a) Derecho a recibir la enseñanza en ambas lenguas oficiales.
- 220.b) Derecho a recibir en euskera publicaciones periódicas, programaciones de radio y televisión y de otros medios de comunicación.
- 220.c) Derecho a expresarse en euskera en cualquier reunión.
- 220.d) Todas las respuestas son correctas.

221.- SEGÚN LA LEY 10/1982, BÁSICA DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA, EN LOS EXPEDIENTES O PROCEDIMIENTOS EN LOS QUE INTERVENGA MÁS DE UNA PERSONA, LOS PODERES PÚBLICOS UTILIZARÁN:

- 221.a) aquella lengua que establezca la persona que use el euskera.
- 221.b) aquella lengua que establezca la persona que use el castellano.
- 221.c) aquella lengua que establezcan de mutuo acuerdo las partes que concurren.
- 221.d) Ninguna de las respuestas es correcta.

222.- SEGÚN LA LEY 10/1982, BÁSICA DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA, LA INSCRIPCIÓN DE DOCUMENTOS EN LOS REGISTROS PÚBLICOS DEPENDIENTES DE LAS ADMINISTRACIONES DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA, SE HARÁ:

- 222.a) en castellano con su traducción al euskera.
- 222.b) en euskera con su traducción al castellano. Página 66 de 187

222.c) en la lengua oficial en que aparezcan extendidos.

222.d) Ninguna de las respuestas es correcta.

223.- SEGÚN LA LEY 10/1982, BÁSICA DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA, LAS NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES ADMINISTRATIVAS DEBERÁN IR REDACTADAS:

223.a) en euskera obligatoriamente y en castellano potestativamente.

223.b) en castellano obligatoriamente y en euskera potestativamente.

223.c) en forma bilingüe.

223.d) Todas las respuestas son incorrectas.

224.- SEGÚN LA LEY 10/1982, BÁSICA DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA, DEBERÁN ESTAR REDACTADOS EN FORMA BILINGÜE:

224.a) Toda disposición normativa o resolución oficial que emane de los poderes públicos sitos en la Comunidad Autónoma del País Vasco.

224.b) Las señales e indicadores de tráfico instalados en la vía pública.

224.c) Los modelos oficiales que hayan de utilizarse por los poderes públicos en la Comunidad Autónoma del País Vasco.

224.d) Todas las respuestas son correctas.

225.- SEGÚN LA LEY 10/1982, BÁSICA DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA, LOS IMPRESOS O MODELOS OFICIALES QUE HAYAN DE UTILIZARSE POR LOS PODERES PÚBLICOS DEBERÁN ESTAR REDACTADOS EN:

225.a) euskera exclusivamente.

225.b) forma bilingüe.

225.c) castellano exclusivamente.

225.d) Todas las respuestas son correctas.

226.- SEGÚN EL ARTÍCULO 14 DE LA LEY 10/1982, BÁSICA DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA, ¿CUÁL DE LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES ES LA CORRECTA?

226.a) Los poderes públicos adoptarán las medidas tendentes a la progresiva euskaldunización del personal afecto a la Administración Pública en la Comunidad Autónoma del País Vasco.

226.b) En las pruebas selectivas que se realicen para el acceso a las demás plazas se considerará, entre otros méritos, el nivel de conocimiento de las lenguas oficiales en la Comunidad Autónoma Vasca.

226.c) Los poderes públicos determinarán las plazas para las que es preceptivo el conocimiento de ambas lenguas.

226.d) Todas las respuestas son correctas.

227.- SEGÚN EL ARTÍCULO 15 DE LA LEY 10/1982, BÁSICA DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA, SE RECONOCE A TODO ALUMNO EL DERECHO DE RECIBIR LA ENSEÑANZA ...:

227.a)en euskera obligatoriamente en todos los niveles educativos.

227.b) ...en castellano obligatoriamente en todos los niveles educativos.

227.c)tanto en euskera como en castellano en los diversos niveles educativos.

227.d) Ninguna de las respuestas es correcta.

228.- SEGÚN LA LEY 10/1982, BÁSICA DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA, EL GOBIERNO VASCO REGULARÁ LOS MODELOS LINGÜÍSTICOS A IMPARTIR EN CADA CENTRO TENIENDO EN CUENTA:

228.a) la voluntad de los padres o tutores y la situación socio-lingüística de la zona.

228.b) la voluntad de los padres o tutores y la situación socio-económica de las familias.

228.c) la voluntad de los padres o tutores y la situación socio-sanitaria de las familias.

228.d) Las respuestas b) y c) son correctas.

229.- SEGÚN LA LEY 10/1982, BÁSICA DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA, LOS CENTROS PRIVADOS SUBVENCIONADOS CON FONDOS PÚBLICOS QUE IMPARTAN ENSEÑANZAS REGLADAS TOMANDO COMO BASE UNA LENGUA NO OFICIAL EN LA COMUNIDAD AUTONOMA VASCA:

- 229.a) impartirán como asignaturas obligatorias el euskera y el inglés.
- 229.b) impartirán como asignaturas obligatorias el euskera y el castellano.
- 229.c) impartirán como asignaturas obligatorias el euskera, el castellano y el inglés.
- 229.d) Todas las respuestas son incorrectas.

230.- SEGÚN LA LEY 10/1982, BÁSICA DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA, EL GOBIERNO VASCO A FIN DE HACER EFECTIVO EL DERECHO A LA ENSEÑANZA DEL EUSKERA ESTABLECERÁ:

- 230.a) las medidas tendientes a una progresiva euskaldunización del profesorado.
- 230.b) las plazas o unidades docentes para las que será preceptivo el conocimiento del euskera.
- 230.c) las medidas tendientes para una mejora en las condiciones económicas del profesorado.
- 230.d) Las respuestas a) y b) son correctas.

231.- ¿QUÉ ARTÍCULOS DE LA LEY 10/1982, BÁSICA DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA FUERON DECLARADOS INCONSTITUCIONALES POR LA SENTENCIA 82/1986, DE 26 DE JUNIO, DEL TRIBUNAL CONSTITUCIONAL?

- 231.a) Artículos 9.3 y 12.1 y el inciso final del artículo 9.2.
- 231.b) Artículo 8.3 y 12.1 y el inciso final del artículo 9.2.
- 231.c) Artículo 8.3 y 12.1 y el inciso final del artículo 6.2.
- 231.d) Todas las respuestas anteriores son incorrectas.

232.- SEGÚN LA LEY 10/1982, BÁSICA DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA, EL GOBIERNO VASCO ADOPTARÁ LAS MEDIDAS ENCAMINADAS A LA PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN DEL USO DEL EUSKERA POTENCIANDO EN TODO CASO SU DIFUSIÓN Y POSIBILIDADES DE UTILIZACIÓN EFECTIVAS EN:

- 232.a) La prensa y publicaciones.
- 232.b) Los medios de reproducción de imagen y sonido.
- 232.c) La radiodifusión.

232.d) Todas las respuestas son correctas.

233.- SEGÚN LA LEY 10/1982, BÁSICA DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA, EL GOBIERNO VASCO PROMOVERÁ LA ENSEÑANZA DEL EUSKERA PARA ADULTOS Y LA ALFABETIZACIÓN DE LA POBLACIÓN VASCO-PARLANTE MEDIANTE LA CREACIÓN DE:

233.a) una Sociedad Pública Mercantil.

233.b) una Entidad Pública Empresarial.

233.c) un Ente Público.

233.d) Todas las respuestas son incorrectas.

234.- SEGÚN LA LEY 10/1982, BÁSICA DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA, LA NORMATIVA CORRESPONDIENTE A LA ENSEÑANZA DEL EUSKERA PARA ADULTOS Y LA ALFABETIZACIÓN DE LA POBLACIÓN VASCO-PARLANTE SE REGULARÁ MEDIANTE:

234.a) Decreto del Gobierno Vasco.

234.b) Ley del Parlamento Vasco.

234.c) Decreto-legislativo del Gobierno Vasco.

234.d) Todas las respuestas son incorrectas.

235.- SEGÚN LA LEY 10/1982, BÁSICA DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA, LAS SEÑALES E INDICADORES DE TRÁFICO INSTALADOS EN LA VÍA PÚBLICA, ESTARÁN REDACTADOS:

235.a) en castellano y euskera, aunque no respeten las normas internacionales en materia de tráfico y seguridad vial.

235.b) en castellano exclusivamente, respetando en todo caso las normas internacionales en materia de tráfico y seguridad vial.

235.c) en forma bilingüe respetando en todo caso las normas internacionales y las exigencias de inteligibilidad y seguridad de los usuarios.

235.d) Todas las respuestas son correctas.

236.- SEGÚN LA LEY 10/1982, BÁSICA DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA, EL TÍTULO I, CAPÍTULO UNICO SE DENOMINA:

236.a) Del uso del euskera en la enseñanza.

236.b) Del uso del euskera como lengua escrita oficial.

236.c) De las actuaciones de los poderes públicos.

236.d) De los derechos de los ciudadanos y deberes de los poderes públicos en materia lingüística.

237.- SEGÚN LA LEY 10/1982, BÁSICA DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA, TODO CIUDADANO, EN SUS RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA:

237.a) Podrá utilizar la lengua oficial de su elección, exigiéndosele su traducción al castellano.

237.b) Podrá utilizar la lengua propia del País Vasco, exigiéndosele su traducción al castellano.

237.c) Podrá utilizar la lengua oficial de su elección, sin que se le pueda exigir traducción alguna.

237.d) Ninguna de las respuestas es correcta.

238.- SEGÚN LA LEY 10/1982, BÁSICA DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA, TIENE CARÁCTER DE LENGUA OFICIAL EN EUSKADI:

238.a) El euskera únicamente.

238.b) El euskera y el castellano.

238.c) El euskera junto con el castellano, el gallego y el catalán.

238.d) Ninguna de las respuestas es correcta.

239.- SEGÚN LA LEY 10/1982, BÁSICA DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA,

239.a) La lengua oficial en la comunidad Autónoma del País Vasco es el exclusivamente el castellano a efectos de notificaciones administrativas practicadas por escrito.

239.b) La lengua oficial en la comunidad Autónoma del País Vasco es el exclusivamente el euskera a efectos de notificaciones administrativas practicadas por escrito

239.c) Los poderes públicos velarán y adoptarán las medidas oportunas para que la lengua propia y oficial del País Vasco sea el euskera.

239.d) La lengua propia del País Vasco es el euskera.

240.- SEGÚN LA LEY 10/1982, BÁSICA DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA, LOS IMPRESOS DE TODOS LOS SERVICIOS DE TRANSPORTE PÚBLICO SE HARÁN EN EUSKERA Y EN CASTELLANO CUANDO TENGAN:

240.a) Origen en el País Vasco.

240.b) Origen en el País Vasco y los destinados al mismo.

240.c) Origen en el Estado y destinados al País Vasco.

240.d) Como destino el País Vasco.

241.- DE ACUERDO CON LA EXPOSICIÓN DE MOTIVOS DE LA LEY 10/1982, BÁSICA DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA, NADIE PODRÁ SER DISCRIMINADO POR RAZÓN DE LA LENGUA CONFORME A LO ESTABLECIDO EXPRESAMENTE EN:

241.a) El número 6 del artículo 3 del Estatuto de Autonomía del País Vasco.

241.b) El número 3 del artículo 6 del Estatuto de Autonomía del País Vasco.

241.c) El número 2 del artículo 6 del Estatuto de Autonomía del País Vasco.

241.d) Todas las respuestas son correctas.

242.- SEGÚN LA EXPOSICIÓN DE MOTIVOS DE LA LEY 10/1982, BÁSICA DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA, ¿EN QUÉ TÍTULO DE LA LEY SE PROSCIBE LA DISCRIMINACIÓN POR RAZÓN DE LA LENGUA?

242.a) Título Preliminar.

242.b) Título Primero.

242.c) Título Segundo.

242.d) Todas las respuestas son correctas.

243.- SEGÚN LA LEY 10/1982, BÁSICA DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA, LOS PODERES PÚBLICOS PARA HACER EFECTIVOS LOS DERECHOS DE USO DEL EUSKERA ADOPTARÁN:

243.a) las medidas tendentes a la lenta euskaldunización del personal afecto a la Administración Pública en la Comunidad Autónoma del País Vasco.

243.b) las medidas tendentes a la progresiva euskaldunización del personal afecto a la Administración Pública en la Comunidad Autónoma del País Vasco.

243.c) las medidas tendentes a la consolidación de la euskaldunización del personal afecto a la Administración Pública en la Comunidad Autónoma del País Vasco.

243.d) Todas las respuestas son incorrectas.

244.- SEGÚN LA LEY 10/1982, BÁSICA DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA, EN RELACIÓN A LOS DEBERES DE LOS PODERES PÚBLICOS EN MATERIA DE USO DEL EUSKERA EN LA ENSEÑANZA:

244.a) El Parlamento y el Gobierno Vasco adoptarán las medidas oportunas tendentes a la generalización progresiva del bilingüismo en el sistema educativo de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

244.b) El Gobierno Vasco adoptarán las medidas legales para incrementar lenta y progresivamente el bilingüismo en el sistema educativo de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

244.c) El Parlamento Vasco legislará para generalizar el bilingüismo en la sociedad vasca.

244.d) Todas las respuestas son incorrectas.

245.- SEGÚN LA LEY 10/1982, BÁSICA DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA, ¿CUÁL DE LAS SIGUIENTES EXPRESIONES ES CORRECTA?

245.a) Los poderes públicos intentarán garantizar el ejercicio de los derechos lingüísticos de los ciudadanos vasco-parlantes.

245.b) Todos los ciudadanos del País Vasco tienen derecho a conocer y usar las lenguas oficiales, tanto oralmente como por escrito.

245.c) Los poderes públicos garantizarán el ejercicio de los derechos lingüísticos tanto dentro como fuera de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

245.d) Todas las respuestas son incorrectas.

TEMA 7.- RESPUESTAS

Pregunta	Respuesta	Pregunta	Respuesta	Pregunta	Respuesta	Pregunta	Respuesta
211	B	221	C	231	C	241	b
212	C	222	C	232	D	242	A
213	C	223	C	233	C	243	B
214	A	224	D	234	B	244	A
215	B	225	B	235	C	245	B
216	C	226	D	236	D		
217	B	227	C	237	C		
218	C	228	A	238	B		
219	D	229	B	239	D		
220	d	230	D	240	A		

TEMA 8

LA LEY DE IGUALDAD DE MUJERES Y HOMBRES DE LA CAPV. EL IV PLAN MUNICIPAL PARA LA IGUALDAD DE MUJERES Y HOMBRES.

316.- LA CONVENCIÓN SOBRE LA ELIMINACIÓN DE TODAS LAS FORMAS DE DISCRIMINACIÓN CONTRA LA MUJER, FUE APROBADA POR LA ASAMBLEA GENERAL DE LA ONU EN:

316.a) Septiembre de 1977.

316.b) Septiembre de 1979.

316.c) Diciembre de 1977.

316.d) Diciembre de 1979.

317.-SEGÚN LA LEY 4/2005, DE 18 DE FEBRERO, PARA LA IGUALDAD DE MUJERES Y HOMBRES, APROBADA POR EL PARLAMENTO VASCO, LA IGUALDAD DE MUJERES Y HOMBRES ES CONSAGRADA FORMALMENTE COMO UN PRINCIPIO DE LA UNIÓN EUROPEA TRAS LA ENTRADA EN VIGOR DEL:

317.a) Tratado de Roma de 1956.

317.b) Tratado de París de 1990.

317.c) Tratado de Ámsterdam de 1999.

317.d) Tratado de Madrid de 2002.

318.- EL PARLAMENTO VASCO, MEDIANTE LA APROBACIÓN DE LA LEY 2/1998, DE 5 DE FEBRERO, DE CREACIÓN DEL INSTITUTO VASCO DE LA MUJER / EMAKUMEAREN EUSKAL ERAKUNDEA, DECLARÓ PRIORITARIA LA:

318.a) Eliminación efectiva de todas las formas de discriminación de las mujeres.

318.b) Adopción de las medidas necesarias para fomentar su participación en todos los ámbitos de nuestra Comunidad.

318.c) Asumió la tarea de impulsar una acción coordinada en la materia.

318.d) Todas las respuestas son correctas. Página 98 de 187

319.- LA LEY 4/2005, LEY DE IGUALDAD DE MUJERES Y HOMBRES EN LA C.A. DEL PAÍS VASCO, ENTRÓ EN VIGOR:

319.a) al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial del Estado.

319.b) al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial del País Vasco.

319.c) a los veinte días de su completa publicación en el Boletín Oficial del Estado.

319.d) a los veinte días de su completa publicación en el Boletín Oficial del País Vasco.

320.- LA LEY 4/2005, LEY DE IGUALDAD DE MUJERES Y HOMBRES EN LA C.A. DEL PAÍS VASCO, SE ESTRUCTURA EN:

320.a) Título Preliminar, 5 Títulos y 85 artículos.

320.b) Título Preliminar, 4 Títulos y 83 artículos.

320.c) Título Preliminar, 5 Títulos y 83 artículos.

320.d) Todas las respuestas son correctas.

321.- SEGÚN EL ARTÍCULO 3 DE LA LEY 4/2005, LEY DE IGUALDAD DE MUJERES Y HOMBRES EN LA C.A. DEL PAÍS VASCO, LOS PRINCIPIOS QUE DEBEN REGIR Y ORIENTAR LA ACTUACIÓN DE LOS PODERES PÚBLICOS VASCOS EN MATERIA DE IGUALDAD DE MUJERES Y HOMBRES SON:

321.a) La igualdad de trato.

321.b) La igualdad de oportunidades.

321.c) La representación equilibrada y la coordinación y colaboración.

321.d) Todas las respuestas son correctas.

322.- SEGÚN LA LEY 4/2005 DE IGUALDAD DE MUJERES Y HOMBRES EN LA C.A. DEL PAÍS VASCO, EXISTIRÁ DISCRIMINACIÓN DIRECTA:

322.a) Cuando una persona sea, haya sido o pudiera ser tratada de manera más favorable que otra en situación análoga por razón de su sexo o de circunstancias directamente relacionadas con el sexo.

322.b) Cuando una persona sea, haya sido o pudiera ser tratada de manera menos favorable que otra en situación análoga por razón de su sexo o de circunstancias directamente relacionadas con el sexo, como el embarazo o la maternidad.

322.c) Cuando una persona sea, haya sido o pudiera ser tratada de manera menos favorable que otra en situación análoga por razón de su sexo o de circunstancias no relacionadas con el sexo, como el embarazo o la maternidad.

322.d) Ninguna de las respuestas es correcta.

323.- SEGÚN LA LEY 4/2005 DE IGUALDAD DE MUJERES Y HOMBRES EN LA C.A. DEL PAÍS VASCO, NO SE CONSIDERARÁN CONSTITUTIVAS DE DISCRIMINACIÓN POR RAZÓN DE SEXO:

323.a) Las medidas que, aunque planteen un tratamiento diferente para las mujeres y hombres, no tienen una justificación objetiva y razonable.

323.b) Las medidas que, aunque planteen un tratamiento igualitario para las mujeres y hombres, tienen una justificación objetiva y razonable.

323.c) Las medidas que, aunque planteen un tratamiento diferente para las mujeres y hombres, tienen una justificación objetiva y razonable.

323.d) Todas las respuestas son correctas.

324.- SEGÚN LA LEY 4/2005 DE IGUALDAD DE MUJERES Y HOMBRES EN LA C.A. DEL PAÍS VASCO, PARA PROMOVER LA CONSECUCCIÓN DE LA IGUALDAD REAL Y EFECTIVA DE MUJERES Y HOMBRES, LOS PODERES PÚBLICOS DEBEN:

324.a) Adoptar medidas específicas y temporales destinadas a eliminar o reducir las desigualdades de hecho por razón de sexo existentes en los diferentes ámbitos de la vida.

324.b) Adoptar medidas destinadas a eliminar las desigualdades existentes en el mundo del derecho por razón de sexo en los diferentes ámbitos de la vida.

324.c) Adoptar medidas destinadas a favorecer la igualdad jurídica de las personas eliminando las desigualdades existentes por razón de sexo.

324.d) Ninguna de las respuestas es correcta.

325.- SEGÚN LA LEY 4/2005 DE IGUALDAD DE MUJERES Y HOMBRES EN LA C.A. DEL PAÍS VASCO, SE CONSIDERA QUE EXISTE UNA REPRESENTACIÓN EQUILIBRADA EN LOS ÓRGANOS ADMINISTRATIVOS PLURIPERSONALES CUANDO:

325.a) los dos sexos estén representados al menos al 40% .

325.b) los dos sexos estén representados al menos al 50% .

325.c) los dos sexos estén representados al menos al 60% .

325.d) Ninguna de las respuestas es correcta.

326.- SEGÚN EL ARTÍCULO 4 DE LA LEY 4/2005 DE IGUALDAD DE MUJERES Y HOMBRES EN LA C.A. DEL PAÍS VASCO, CORRESPONDE A LAS INSTITUCIONES COMUNES DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE EUSKADI:

326.a) la competencia legislativa, la de desarrollo normativo y de ejecución en materia de igualdad de mujeres y hombres.

326.b) la competencia exclusiva, de desarrollo normativo y de ejecución en materia de igualdad de mujeres y hombres.

326.c) la competencia legislativa, la de desarrollo normativo y la acción directa en materia de igualdad de mujeres y hombres.

326.d) La competencia es de los territorios históricos.

327.- SEGÚN EL ARTÍCULO 5 DE LA LEY 4/2005 DE IGUALDAD DE MUJERES Y HOMBRES EN LA C.A. DEL PAÍS VASCO, LA COMPETENCIA DE LAS INSTITUCIONES COMUNES EN MATERIA DE IGUALDAD DE MUJERES Y HOMBRES SE CONCRETA, EN LAS SIGUIENTES FUNCIONES:

327.a) Adecuación y creación de estructuras, programas y procedimientos para integrar la perspectiva de género en su actividad administrativa.

327.b) Planificación general y elaboración de normas y directrices generales en materia de igualdad de mujeres y hombres.

327.c) Impulso de la colaboración entre las actuaciones de las diferentes administraciones públicas vasca en materia de igualdad de mujeres y hombres.

327.d) Todas las respuestas son correctas.

328.- SEGÚN EL ARTÍCULO 7 DE LA LEY 4/2005 DE IGUALDAD DE MUJERES Y HOMBRES EN LA C.A. DEL PAÍS VASCO, SE CONSIDERAN FUNCIONES DE LA ADMINISTRACIÓN LOCAL EN ESTA MATERIA: (Marcar la INCORRECTA)

328.a) Adecuar y mantener estadísticas actualizadas que permitan un conocimiento de la situación diferencial entre mujeres y hombres.

328.b) Detectar situaciones de discriminación por razón de sexo.

328.c) Establecer recursos y servicios sociocomunitarios para la conciliación de la vida personal, laboral y familiar de mujeres y hombres.

328.d) Ejercer la potestad sancionadora.

329.- SEGÚN LA LEY 4/2005 DE IGUALDAD DE MUJERES Y HOMBRES EN LA C.A. DEL PAÍS VASCO, EMAKUNDE-INSTITUTO VASCO DE LA MUJER ES EL ORGANISMO ENCARGADO DEL:

329.a) asesoramiento, planificación y ejecución de las políticas de igualdad de mujeres y hombres en el ámbito de las Diputaciones Forales.

329.b) impulso, asesoramiento, planificación y evaluación de las políticas de igualdad de mujeres y hombres en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

329.c) impulso, asesoramiento, planificación y ejecución de las políticas de igualdad de mujeres y hombres en el ámbito de la Administración Local.

329.d) Todas las respuestas son erróneas.

330.- SEGÚN LA LEY 4/2005 DE IGUALDAD DE MUJERES Y HOMBRES EN LA C.A. DEL PAÍS VASCO, AL ÓRGANO ENCARGADO DE LA COORDINACIÓN DE LAS POLÍTICAS Y PROGRAMAS QUE, EN MATERIA DE IGUALDAD DE MUJERES Y HOMBRES, DESARROLLEN LA ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA, LA FORAL Y LA LOCAL SE LLAMA:

330.a) Comité Interinstitucional para la Igualdad de Mujeres y Hombres.

330.b) Junta Interinstitucional para la Igualdad de Mujeres y Hombres.

330.c) Comisión Interinstitucional para la Igualdad de Mujeres y Hombres.

330.d) Todas las respuestas son correctas.

331.- SEGÚN LA LEY 4/2005 DE IGUALDAD DE MUJERES Y HOMBRES EN LA C.A. DEL PAÍS VASCO, LA COMISIÓN INTERINSTITUCIONAL PARA LA IGUALDAD DE MUJERES Y HOMBRES ESTARÁ PRESIDIDA POR:

331.a) El Lehendakari o la Lehendakari.

331.b) El Consejero o la Consejera de Empleo y Políticas Sociales.

331.c) La Directora de Emakunde.

331.d) El Consejero o la Consejera de Desarrollo Económico e Infraestructuras.

332.- SEGÚN EL ARTÍCULO 15 DE LA LEY DE IGUALDAD DE MUJERES Y HOMBRES EN LA C.A. DEL PAÍS VASCO, ¿EN QUÉ PLAZO APROBARÁ CADA LEGISLATURA EL GOBIERNO VASCO UN PLAN GENERAL PARA LA IGUALDAD DE MUJERES Y HOMBRES?

332.a) tres meses.

332.b) seis meses.

332.c) nueve meses.

332.d) un año.

333.- SEGÚN EL ARTÍCULO 20 DE LA LEY 4/2005 DE IGUALDAD DE MUJERES Y HOMBRES EN LA C.A. DEL PAÍS VASCO, EN LOS PROCESOS SELECTIVOS DE ACCESO, PROVISIÓN Y PROMOCIÓN EN EL EMPLEO PÚBLICO SE DEBERÁ INCLUIR:

333.a) Una cláusula por la que, en caso de existir igualdad de capacitación, se dé prioridad a las mujeres en aquellos cuerpos, escalas, niveles y categorías de la Administración en lo que la representación de éstas sea inferior al 20%.

333.b) Una cláusula por la que, en caso de existir igualdad de capacitación, se dé prioridad a las mujeres en aquellos cuerpos, escalas, niveles y categorías de la Administración en lo que la representación de éstas sea inferior al 30%.

333.c) Una cláusula por la que, en caso de existir igualdad de capacitación, se dé prioridad a las mujeres en aquellos cuerpos, escalas, niveles y categorías de la Administración en lo que la representación de éstas sea inferior al 40%.

333.d) Ninguna de las respuestas es correcta.

334.- SEGÚN LA LEY 4/2005 DE IGUALDAD DE MUJERES Y HOMBRES EN LA C.A. DEL PAÍS VASCO, LOS PROYECTOS DE NORMAS QUE SE ELABOREN EN EL ÁMBITO DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DEL PAÍS VASCO HAN DE SER INFORMADOS POR:

334.a) El Ararteko.

334.b) La Consejería de Empleo y Políticas Sociales.

334.c) La Comisión Interinstitucional para la Igualdad de Mujeres y Hombres.

334.d) Emakunde-Instituto Vasco de la Mujer.

335.- SEGÚN EL ARTÍCULO 43 DE LA LEY 4/2005 DE IGUALDAD DE MUJERES Y HOMBRES EN LA C.A. DEL PAÍS VASCO, RELATIVO AL ACOSO SEXISTA.... (MARCAR LA RESPUESTA INCORRECTA):

335.a) Se considera acoso sexista en el trabajo cualquier comportamiento verbal, no verbal o físico no deseado dirigido contra una persona por razón de su sexo y con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad de una persona o de crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.

335.b) se considera acoso sexista en el trabajo cualquier comportamiento de índole sexual verbal, no verbal o físico no deseado dirigido contra una persona.

335.c) El acoso sexista tendrá la consideración de falta disciplinaria muy grave para el personal funcionario de las administraciones públicas vascas.

335.d) Las administraciones públicas vascas, en el ámbito de sus competencias, han de garantizar a las víctimas de acoso sexista el derecho a una asistencia jurídica y psicológica urgente, gratuita, especializada, descentralizada y accesible.

336.- SEGÚN EL ARTÍCULO 57 DE LA LEY 4/2005 DE IGUALDAD DE MUJERES Y HOMBRES EN LA C.A. DEL PAÍS VASCO, SEÑALE QUE MUNICIPIOS TIENEN LA OBLIGACIÓN DE DISPONER DE PISOS DE ACOGIDA PARA ATENDER LAS DEMANDAS URGENTES DE PROTECCIÓN Y ALOJAMIENTO TEMPORAL DE LAS VÍCTIMAS DE MALTRATO DOMÉSTICO.

336.a) Los municipios de más de 10.000 habitantes y las mancomunidades de municipios ya constituidas.

336.b) Los municipios de más de 20.000 habitantes y las mancomunidades de municipios ya constituidas o que se constituyan para la prestación de servicios que superen el mencionado número de habitantes.

336.c) Los municipios de más de 50.000 habitantes y las mancomunidades de municipios o que se constituyan para la prestación de servicios que superen el mencionado número de habitantes.

336.d) Todas las respuestas son correctas.

337.- SEGÚN EL ARTÍCULO 67 DE LA LEY 4/2005 DE IGUALDAD DE MUJERES Y HOMBRES EN LA C.A. DEL PAÍS VASCO, PUEDE CONSTITUIR IMPEDIMENTO PARA DIRIGIRSE A EMAKUNDE-INSTITUTO VASCO DE LA MUJER:

337.a) La nacionalidad.

337.b) La residencia.

337.c) La edad.

337.d) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.

338.- SEGÚN EL ARTÍCULO 67 DE LA LEY 4/2005 DE IGUALDAD DE MUJERES Y HOMBRES EN LA C.A. DEL PAÍS VASCO, PUEDEN PRESENTAR UNA QUEJA ANTE EMAKUNDE-INSTITUTO VASCO DE LA MUJER:

338.a) Cualquier persona que se considere discriminada por razón de sexo.

338.b) Cualquier grupo de personas que se considere discriminado por razón de sexo.

338.c) Las asociaciones, organizaciones y otras personas jurídicas que tengan entre sus fines velar por el cumplimiento del principio de igualdad de trato de mujeres y hombres.

338.d) Todas las respuestas anteriores son correctas.

339.- SEGÚN EL ARTÍCULO 67 DE LA LEY 4/2005 DE IGUALDAD DE MUJERES Y HOMBRES EN LA C.A. DEL PAÍS VASCO, LAS QUEJAS ANTE EMAKUNDE-INSTITUTO VASCO DE LA MUJER:

339.a) Deben presentarse exclusivamente por escrito.

339.b) Pueden presentarse oralmente.

339.c) No han de motivarse.

339.d) Han de presentarse mediante escrito firmado por letrado o letrada.

340.- SEGÚN EL ARTÍCULO 70 DE LA LEY 4/2005 DE IGUALDAD DE MUJERES Y HOMBRES EN LA C.A. DEL PAÍS VASCO, EMAKUNDE-INSTITUTO VASCO DE LA MUJER HA DE ELABORAR UN INFORME ANUAL QUE HA DE PRESENTAR ANTE:

340.a) El Ararteko.

340.b) El Parlamento Vasco.

340.c) El Gobierno Vasco.

340.d) La Comisión Interinstitucional para la Igualdad de Mujeres y Hombres

341.- SEGÚN EL IV PLAN MUNICIPAL PARA LA IGUALDAD DE MUJERES Y HOMBRES ELABORADO POR EL AYUNTAMIENTO DE BILBAO, SEÑALE CUALES DE LOS INSTRUMENTOS JURÍDICOS INDICADOS A CONTINUACIÓN SE CITAN EN EL MARCO NORMATIVO DEL CITADO PLAN:

341.a) El Tratado de Ámsterdam.

341.b) La Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la igualdad de mujeres y hombres.

341.c) La Carta europea para la igualdad de mujeres y hombres en la vida local.

341.d) Todas las respuestas son correctas.

342.- EL IV PLAN MUNICIPAL PARA LA IGUALDAD DE MUJERES Y HOMBRES ELABORADO POR EL AYUNTAMIENTO DE BILBAO, SE ARTICULA EN TORNO AL DESARROLLO Y CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS, PREVISIONES Y COMPROMISOS DE LEGISLATURA DETERMINADOS EN EL:

342.a) Plan de Gobierno del Ayuntamiento de Bilbao (2007-2011).

342.b) Plan de Gobierno del Ayuntamiento de Bilbao (2011-2015).

342.c) Plan de Gobierno del Ayuntamiento de Bilbao (2015-2019).

342.d) Ninguna de las respuestas es correcta.

343.- EL IV PLAN MUNICIPAL PARA LA IGUALDAD DE MUJERES Y HOMBRES ELABORADO POR EL AYUNTAMIENTO DE BILBAO, HA SIDO RESULTADO DE UN PROCESO, CONTINUADO Y SOSTENIDO EN EL TIEMPO, QUE HA CONTADO CON EL APOYO Y PARTICIPACIÓN DEL:

- 343.a) movimiento feminista y de las asociaciones de comerciantes de Bilbao.
- 343.b) movimiento feminista y de las asociaciones de barrios de Bilbao.
- 343.c) movimiento feminista y de las asociaciones de mujeres de Bilbao.
- 343.d) todas las respuestas son correctas.

344.- EL IV PLAN MUNICIPAL PARA LA IGUALDAD DE MUJERES Y HOMBRES ELABORADO POR EL AYUNTAMIENTO DE BILBAO SE BASA EN CINCO PRINCIPIOS RECTORES: ... (MARCAR LA RESPUESTA INCORRECTA)

- 344.a) El empoderamiento de las mujeres.
- 344.b) Gobernanza local eficiente.
- 344.c) La rentabilidad económica.
- 344.d) El respeto a la diversidad y a la diferencia.

345.- EL IV PLAN MUNICIPAL PARA LA IGUALDAD DE MUJERES Y HOMBRES ELABORADO POR EL AYUNTAMIENTO DE BILBAO, DEFINE COMO PRINCIPIO 2 LA GOBERNANZA LOCAL EFICIENTE:

- 345.a) transparente, abierta y socialmente responsable,
- 345.b) incorporando la igualdad de mujeres y hombres como una clave estratégica más en su organización.
- 345.c) Su actividad está orientada a conseguir un desarrollo de los miembros de la sociedad.
- 345.d) Las respuestas a) y b) son correctas.

346.- EL IV PLAN MUNICIPAL PARA LA IGUALDAD DE MUJERES Y HOMBRES ELABORADO POR EL AYUNTAMIENTO DE BILBAO DEFINE LAS ACCIONES POSITIVAS:

- 346.a) como las medidas especiales de carácter espacial encaminadas a acelerar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en tanto no estén plenamente logrados los objetivos de igualdad de oportunidades.
- 346.b) como las medidas especiales de carácter temporal encaminadas a acelerar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en tanto no estén plenamente logrados los objetivos de igualdad de oportunidades.

346.c) como las medidas especiales de carácter especial encaminadas a acelerar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en tanto estén plenamente logrados los objetivos de igualdad de oportunidades

346.d) Todas las respuestas son correctas.

347.- EL IV PLAN MUNICIPAL PARA LA IGUALDAD DE MUJERES Y HOMBRES ELABORADO POR EL AYUNTAMIENTO DE BILBAO, EN RELACIÓN CON EL ENFOQUE DE LAS CAPACIDADES MANIFIESTA QUE LAS CAPACIDADES ESTÁN INTEGRADAS POR:

347.a) los recursos materiales, los conocimientos técnicos así como el capital y el talento social.

347.b) los recursos materiales, inmateriales, los conocimientos técnicos así como el capital social.

347.c) los recursos de todo tipo, los conocimientos técnicos así como el capital social.

347.d) Todas las respuestas son correctas.

348.- EL IV PLAN MUNICIPAL PARA LA IGUALDAD DE MUJERES Y HOMBRES ELABORADO POR EL AYUNTAMIENTO DE BILBAO, EN RELACIÓN CON EL ENFOQUE DE LAS CAPACIDADES ARTICULA LAS INTERVENCIONES EN TORNO A CUATRO CAPACIDADES PRINCIPALES:

348.a) Autonomía económica de las mujeres.

348.b) Representación social y política de las mujeres.

348.c) Seguridad de las mujeres, conciliación y corresponsabilidad.

348.d) Todas las respuestas son correctas.

349.- EL IV PLAN MUNICIPAL PARA LA IGUALDAD DE MUJERES Y HOMBRES ELABORADO POR EL AYUNTAMIENTO DE BILBAO DEFINE LOS PROCESOS ESTRATÉGICOS COMO:

349.a) procesos destinados a definir y controlar las políticas y estrategias del Ayuntamiento en materia de igualdad.

349.b) procesos destinados a definir y controlar los retos, las políticas y las estrategias del Ayuntamiento en materia de igualdad.

349.c) procesos simples destinados a definir y controlar las políticas y estrategias del Ayuntamiento en materia de igualdad.

349.d) procesos complejos destinados a definir y controlar las políticas y estrategias del Ayuntamiento en materia de igualdad.

350.- SEGÚN EL IV PLAN MUNICIPAL PARA LA IGUALDAD DE MUJERES Y HOMBRES ELABORADO POR EL AYUNTAMIENTO DE BILBAO, EL CONSEJO DE LAS MUJERES DE BILBAO POR LA IGUALDAD TIENE LAS SIGUIENTES FUNCIONES: (MARQUE LA RESPUESTA INCORRECTA)

350.a) promover la realización de estudios e informes vinculados al ámbito de la discriminación por razón de género y circunstancias de ~~múltiple~~ discriminación.

350.b) colaborar en la propuesta de prioridades y criterios que han de regir en la elaboración, aplicación y ejecución de los Planes de Igualdad del Ayuntamiento de Bilbao.

350.c) Tramitar los expedientes sancionadores por incumplimiento de las normas sectoriales en materia de igualdad.

350.d) facilitar la participación de todas las mujeres en los asuntos municipales.

TEMA 8.- RESPUESTAS

Pregunta	Respuesta	Pregunta	Respuesta	Pregunta	Respuesta
316	D	328	D	340	B
317	C	329	B	341	D
318	D	330	C	342	B
319	B	331	C	343	C
320	C	332	B	344	C
321	D	333	C	345	D
322	B	334	D	346	B
323	C	335	B	347	A
324	A	336	B	348	D
325	A	337	D	349	B
326	C	338	D	350	C
327	D	339	b		

TEMA 9.- LA **HISTORIA DE LA** **VILLA DE BILBAO**

El tema 9 es un comic proporcionado por el Ayuntamiento de Bilbao, al cual, se puede acceder mediante el siguiente link:

<https://www.elcorreo.com/bizkaia/historia-bilbao-comic-para-escolares-20190205121959-ga.html>

TEMA 10

PREVENCION DE

RIESGOS

Se adjunta anexo 1 al final del temario

TEMA 11.-

COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANIA

COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.

1. LA CIUDADANÍA COM O DESTINATARIA DE LOS SERVICIOS Y PRESTACIONES PÚBLICAS

1.1. Administrado, interesado, ciudadano, cliente

El fin de las actuaciones públicas está centrado en las personas físicas o jurídicas. Para designarlas, los textos jurídicos y administrativos han ido utilizando distinta terminología, que ha ido evolucionando a través de los tiempos.

Así, tradicionalmente, la legislación ha utilizado el término de *administrado* para referirse a quien entabla una relación jurídica con la Administración Pública (a partir de ahora nosotros nos referiremos a él como «persona administrada»).

La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (LRJAP y PAC, en adelante), desde la exposición de motivos, incorpora el término *ciudadano*, para designar a toda aquella persona que se relaciona con la Administración Pública (a partir de ahora nosotros nos referiremos a él como «ciudadanía» o bien como «ciudadano y ciudadana»).

Como sociedad vivimos en un proceso de cambio continuo. Cambian nuestros valores, percepciones, necesidades. En los últimos años, dentro del marco de modernización de la Administración y la visión de ésta como Empresa de Servicios, está cobrando protagonismo el concepto de ciudadano/a desde el enfoque de cliente.

En este sentido, las demandas de la ciudadanía van en aumento: cada vez se piden servicios más avanzados y complejos. Cobra especial relevancia su experiencia en la relación con la Administración. Teniendo en cuenta que las personas son el eje de las actuaciones administrativas, este concepto sugiere una actitud más activa y exigente del servicio público y produce la necesidad de una mayor personalización del servicio.

La ciudadanía deja de comportarse como administrada (sujetos pasivos) y pasa a ejercer de cliente estratégico, participativo, dinamizador de los cambios, crecientemente más exigente, menos tolerante a fallos, y más acostumbrada a demandar calidad en el servicio, auténticos clientes cargados de derechos.

En lo que respecta al servicio, no podemos evitar, al menos, mencionar al cliente interno, por la relevancia e implicación que tiene en la prestación de un servicio de calidad.

Dentro de la Administración hay departamentos que tienen un trato directo con la ciudadanía y otros que, sin cumplir esa función, juegan un papel fundamental en el buen funcionamiento del servicio

público. Para que a la ciudadanía le llegue la información en la forma y el fondo exigido, la coordinación y buen funcionamiento de ambos es crucial.

En este sentido, tengan o no contacto directo con la ciudadanía, todas las personas en la Administración deben ser conscientes de que trabajan para clientes y de que su trabajo va a impactar en el servicio ofrecido y en la imagen transmitida.

2. LA INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL PÚBLICO

2.1. Orientación del servicio público hacia la ciudadanía

La Administración, como prestataria de los servicios públicos, tiene el deber de ofrecer un servicio adaptado a sus clientes, la ciudadanía. En este sentido, el servicio prestado debe ofrecerse en el momento justo y debe ser oportuno en fondo y forma. Debe ser útil, ágil, eficiente y adaptado a las necesidades de cada persona.

En la mayoría de los casos, los puntos de información y de atención a la ciudadanía son la auténtica cara visible de la Administración, por lo que desempeñan una importante función, y son fuente principal de la percepción del servicio que ofrece la Administración.

Como estrategia para la mejora del servicio y tras observar, escuchar, conocer y analizar las demandas de los ciudadanos y de las ciudadanas se sientan las bases para la mejora en la atención a la ciudadanía, y de la propia prestación del servicio.

En este sentido, uno de los «Principios de la Calidad Total» es la «orientación de los servicios al cliente». Se consigue la satisfacción del cliente cuando lo que recibe es superior a lo que espera. En consecuencia, un modelo de administración moderno debe plantearse desde la base a dar a sus clientes un servicio a la altura de las expectativas.

Por ello, en la actualidad se plantea una nueva forma de entender la atención al público, más cercana, adaptada a todas las necesidades, aportadora de valor, eficiente, cercana, innovadora y referente.

En este camino, es fundamental el conocimiento ciudadano-cliente. Las expectativas generales son altas:

- Servicio eficaz y eficiente que satisfaga sus necesidades y evite trámites innecesarios.
- ‖ Sencillez, transparencia, claridad, rapidez en los servicios.
- Atención coordinada e integrada.
- ‖ Trato correcto y cercano.

Sin embargo, hay que tener en cuenta que cada cliente es diferente y tiene sus propias necesidades que son, además, cambiantes en el tiempo.

Por ello, es fundamental en este proceso:

1. El apoyo de las nuevas tecnologías. Así, por ejemplo:
 - Para identificar y segmentar correctamente a los clientes, analizar sus necesidades y adaptar la oferta y la demanda. Para ello, herramientas tales

como el CRM (herramienta para la gestión de las relaciones con el cliente) son muy importantes.

- Para potenciar la comunicación y facilitar las gestiones, se deben poner a disposición ciudadana distintos canales de comunicación: presencial, teléfono (evolución contact-center), fax, móvil (SMS), portales web, e-mail, TDT...
2. La «antena de barrio» que ejercen los puestos de atención al público. La mejora de la labor administrativa se debe basar en el conocimiento que se obtiene día a día en la relación con la ciudadanía. Dicho conocimiento permitirá determinar las necesidades y prioridades y adecuar los procesos a las expectativas y a la evolución del entorno.

Esta escucha activa y las propuestas para la anticipación a las necesidades demandadas son factores fundamentales en un entorno dinámico y cambiante en el que nos movemos como sociedad. Es más que un deber legal, es un deber moral.

El objetivo final será el de habilitar los mecanismos y canales necesarios para facilitar a la ciudadanía-cliente información sobre sus interrelaciones con la Administración, ofreciéndole toda la información que sea de su interés, permitiéndole adjuntar documentación y hacer gestiones, abriéndole nuevos canales de participación y comunicación, haciéndole más fáciles y rápidas las gestiones administrativas y eliminando la obligatoriedad de desplazamientos innecesarios.

2.2. La información

El Real Decreto 208/1996, por el que se regulan los Servicios de información administrativa y atención al ciudadano, de 9 de febrero, explicita que la información administrativa es un cauce adecuado a través del cual la ciudadanía puede acceder al conocimiento de sus derechos y obligaciones y a la utilización de los bienes y servicios públicos.

2.3. Tipos de información

Podemos hacer una primera clasificación de la información administrativa en función de la materia sobre la que versa, diferenciando principalmente entre:

- Información relativa a la Administración: Esta información puede ser accesible por la propia Administración generadora de la misma, por la ciudadanía en general y por otras Administraciones, siempre en función del contenido y las limitaciones de acceso según funciones, competencias y protección de datos.
- Información relativa a la Ciudadanía: Esta información será accesible por la persona interesada, por toda la ciudadanía en general, por la Administración Pública y colectivos y agentes con acceso habilitado, según funciones, competencia y protección de datos.

Además, podemos realizar una segunda clasificación entre información general y particular.

1. La información general (Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, artículo 2) es la información administrativa relativa a:
 - La identificación, fines, competencia, estructura, funcionamiento y localización de organismos y unidades administrativas, y la referida a los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que los ciudadanos se propongan realizar,
 - La referente a la tramitación de procedimientos, a los servicios públicos y prestaciones,

- Así como a cualesquiera otros datos que aquellos tengan necesidad de conocer en sus relaciones con las Administraciones Públicas, en su conjunto, o con alguno de sus ámbitos de actuación.

2. La información particular (Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, artículo 3):

- Es la concerniente al estado o contenido de los procedimientos en tramitación, y a la identificación de las autoridades y personal al servicio de la Administración. Esta información sólo podrá ser facilitada a las personas que tengan la condición de interesadas en cada procedimiento o a sus representantes legales.
- Igualmente podrá referirse a los datos de carácter personal que afecten de alguna forma a la intimidad o privacidad de las personas físicas. La información sobre documentos que contengan datos de esta naturaleza estará reservada a las personas a que se refieran con las distintas limitaciones normativas vigentes.
- Esta información será aportada por las unidades de gestión.

2.4. La atención ciudadana

La atención ciudadana, regulada en el artículo 4 del Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, comprenderá las funciones siguientes:

- De recepción y acogida a los ciudadanos, al objeto de facilitarles la orientación y ayuda que precisen en el momento inicial de su visita, y, en particular, la relativa a la localización de dependencias y funcionarios. El momento de la acogida es muy importante en la relación ciudadano-Administración. Este primer contacto puede llegar a condicionar el resto de la relación. Debe velarse por producir la impresión más favorable. En una atención de calidad debe tenerse en cuenta factores tales como los siguientes:
 - Amabilidad: Ser pacientes y demostrar consideración y respeto hacia la persona y sus problemas.
 - Cercanía: Cobrar especial relevancia el lenguaje empleado y la empatía y atención con la resolución del problema.
 - Accesibilidad: Fácil acceso a los puntos de atención y apertura de suficientes canales de acceso (presencial, web, telefónico, etc.) que permita horarios de atención adecuados y adaptación a todas las personas.
 - Puntualidad: El horario de apertura del servicio debe ser escrupulosamente respetado, a modo de contrato Administración-ciudadanía, el cual puede, además, ser explicitado a través de cartas de servicio. El tiempo de espera suele tener un gran impacto negativo en la atención recibida. En caso de que sea posible y si la espera puede ser larga, es bueno informar de los tiempos aproximados de espera para ser atendidos y de las posibles causas de la demora, si éstas fueran extraordinarias.
 - Imagen: La imagen percibida por la ciudadanía depende de multitud de factores pero elementos tales como la limpieza, la iluminación y el orden en las instalaciones contribuyen a una buena o mala percepción del servicio. Otro factor que puede impactar negativamente y que se debe cuidar al máximo es la imagen personal (vestimenta adecuada, higiene personal, etc.), así como la actitud en la atención al cliente, evitando pérdidas de tiempo no justificadas.
 - Eficiencia y fiabilidad: La formación y permanente actualización de conocimiento contribuirá a ofrecer un servicio de calidad. Además, se deben desarrollar los trabajos de forma rigurosa y cuidada.

- Comunicación: Escucha activa. Uso de lenguaje correcto, sin tecnicismos innecesarios, evitando expresiones muy coloquiales. Ofrecer la información necesaria: ni aburrir ni ofrecer poca información.
 - Iniciativa y flexibilidad: Búsqueda de alternativas. Anticipación a los problemas. Empatía e interés y disposición a solucionar los problemas que puedan aparecer.
 - Credibilidad y fiabilidad: Ser claro y directo y cumplir con los compromisos adquiridos.
-
- De orientación e información, cuya finalidad es la de ofrecer las aclaraciones y ayudas de índole práctica que la ciudadanía requiere sobre procedimientos, trámites, requisitos y documentación para los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar, o para acceder al disfrute de un servicio público o beneficiarse de una prestación. El uso de modelos normalizados contribuirá a facilitar la función de información y las posteriores funciones. Los modelos normalizados son impresos puestos por la Administración a disposición de la ciudadanía para formular solicitudes, declaraciones, alegaciones, recursos o cualquier pretensión o manifestación de voluntad ante la misma. Durante las distintas funciones de información, se deberá:
 1. Concretar: Haciendo preguntas específicas y aclarando aspectos confusos.
 2. Informar: Ofreciendo los datos que el ciudadano o la ciudadana necesita saber, utilizando un lenguaje a la par correcto y asequible.
 3. Actuar: Correctamente y con rapidez, consultando al departamento correspondiente cuando sea necesario.
 4. Asegurar: Informando al ciudadano o a la ciudadana de lo realizado e indicando los pasos siguientes si los hubiera.
 - De gestión, en relación con los procedimientos administrativos, que comprenderá la recepción de la documentación inicial de un expediente, así como las actuaciones de trámite y resolución de las cuestiones cuya urgencia y simplicidad demanden una respuesta inmediata.
 - De recepción de las iniciativas o sugerencias formuladas por los ciudadanos, o por los propios empleados públicos para mejorar la calidad de los servicios, incrementar el rendimiento o el ahorro del gasto público, simplificar trámites o suprimir los que sean innecesarios, o cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de la sociedad en sus relaciones con la Administración.
 - De recepción de las quejas y reclamaciones de los ciudadanos por las tardanzas, desatenciones o por cualquier otro tipo de actuación irregular que observen en el funcionamiento de las dependencias administrativas.

2.5. Oficinas de Atención al Público

Las Oficinas de Atención Ciudadana son dependencias o espacios físicos que la Administración dedica al contacto directo con la ciudadanía a los efectos de obtención de información, orientación y asesoramiento sobre las prestaciones, servicios y procedimientos; la recepción de documentación, solicitudes y comunicaciones; la práctica de comparecencias personales de las personas interesadas o, por último, la realización de gestiones directamente relacionadas con las competencias o servicios de la Administración.

Teniendo en cuenta que para la Administración todos los ciudadanos y las ciudadanas deben ser iguales en el trato, el servicio deberá adaptarse a aquellos con más complicaciones.

En este sentido, el diseño y configuración de las Oficinas de Atención deben ser absolutamente integradoras. La misma Constitución española insta a los poderes públicos a realizar una política de integración de las personas con discapacidad.

El Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo, establece las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado.

En este ámbito, se relacionan un conjunto de medidas que definen las condiciones de accesibilidad que habrán de reunir las oficinas y servicios de atención ciudadana.

Dichas medidas son las siguientes:

1. Medidas de accesibilidad de las Oficinas de Atención Ciudadana:

- Ubicación de las Oficinas de Atención: Se ubicarán en entornos que garanticen el acceso de las personas con discapacidad. Las decisiones sobre la ubicación de estas oficinas tendrán en consideración las siguientes recomendaciones:
 - Con carácter preferente y siempre que resulte posible, la oficina se ubicará en planta a nivel de la vía pública. En caso contrario, deberá disponer de rampas de acceso o ascensores con características que permitan su uso autónomo y seguro por personas con discapacidad.
 - La oficina debe estar correctamente señalizada visualmente desde el exterior, de tal forma que sea fácilmente identificable. La señalización deberá ser diseñada de modo que resulte inteligible y comprensible por parte de las personas con discapacidad intelectual.
 - Al menos uno de los itinerarios que una los accesos de la oficina con la vía pública, con los servicios o edificaciones anexas y con los aparcamientos, deberá ser accesible de acuerdo con las condiciones establecidas para un itinerario urbano accesible.
 - En el caso de disponer de plazas de aparcamiento, reservarán un número suficiente de plazas, convenientemente señalizadas, destinadas en exclusividad a personas con movilidad reducida.
- Acceso a las Oficinas de Atención: Los accesos deberán diseñarse de modo que faciliten su utilización por las personas con discapacidad, en especial en lo relativo a las puertas, intercomunicadores y sistemas de aviso o llamada. El diseño y ejecución de los accesos a las oficinas tendrán en consideración las siguientes recomendaciones:
 - El espacio adyacente, tanto interior como exterior, a la puerta de acceso a la oficina debe ser horizontal y no presentar obstáculos, permitiendo la aproximación y la apertura de la puerta de forma autónoma a todos los usuarios.
 - El suelo será continuo entre el espacio exterior e interior. Cualquier elemento en el suelo como canaletas de recogida de agua, felpudos, e tc., estará enrasado con el pavimento.
 - Junto a la entrada principal, preferiblemente a la derecha de la puerta, un cartel indicará, en su caso, el número y letra del portal, además del uso, en casos de edificios de interés general. Dichos carteles tendrán buen contraste, diferenciación de textura o color, y se situarán a la altura adecuada.

- Los intercomunicadores y sistemas de aviso o llamada serán accesibles, tanto por su modalidad de uso (texto y voz) como por su localización.
 - Las puertas de entrada serán accesibles a los usuarios, tanto por su sistema de apertura, corredera o abatible, por las dimensiones de su hueco de paso libre, por sus mecanismos de apertura y cierre y por las fuerzas de maniobra para ejercer la apertura.
 - Las puertas automáticas deberán cumplir las especificaciones citadas en el punto anterior y, además, aquéllas que eliminen los riesgos de atrape o golpe.
 - Si se dispone de puertas cortavientos, el espacio existente será tal que permita a todos los usuarios la maniobrabilidad, la aproximación y la apertura de las puertas.
 - Cuando las puertas sean acristaladas o de vidrios se protegerán de forma que se eviten roturas por impacto y se señalarán mediante dos bandas horizontales de 20 centímetros de ancho, de contraste cromático con el resto de la superficie.
- **Recepción en las Oficinas de Atención:** Las zonas y sistemas de recepción de las Oficinas de Atención Ciudadana, en particular los vestíbulos y sistemas de control de acceso y seguridad, deberán organizarse de modo que se garantice su utilización por las personas con discapacidad. A este efecto, se tendrán en consideración las siguientes recomendaciones:
 - Los sistemas de control de acceso no supondrán obstáculo para la circulación de personas con problemas de deambulación o usuarias en sillas de ruedas, ni para la circulación de personas que utilicen otros dispositivos de ayuda a la movilidad como perros-guía o de asistencia o bastón de movilidad. Tampoco deben interferir con dispositivos personales electromagnéticos tales como marcapasos y prótesis auditivas.
 - Cuando el sistema de seguridad o control de acceso no tenga las dimensiones suficientes para permitir el paso a personas en silla de ruedas, se tendrán previstas medidas o medios alternativos para pasar este control, de forma que la persona permanezca con su ayuda técnica.
 - Los sistemas de seguridad tienen que estar debidamente señalizados y ofrecer indicaciones precisas sobre qué se debe hacer en casos particulares, como sillas de ruedas, prótesis auditivas o marcapasos.
 - El vestíbulo de recepción se organizará de forma que facilite la orientación a los usuarios. A estos efectos, se señalarán de forma visual y táctil los recorridos que den acceso a las diferentes zonas y usos del edificio, a los núcleos de comunicación vertical, además de los accesos y salidas del inmueble.
 - Si la oficina estuviera dotada de zona de espera, ésta contará con mobiliario concebido con arreglo a criterios de diseño para todos.
- **Señalización interior de las oficinas.** La señalización interior estará expuesta en un lugar cercano a la entrada o fácilmente localizable teniendo en cuenta los usos y las características de la dependencia y las siguientes recomendaciones:
 - Los paneles de información gráfica, permanente o temporal, estarán situados paralelamente a la dirección de la marcha y siempre que sea posible, adyacentes a alguna pared o superficie, de tal forma que no queden ocultos por ningún obstáculo.
 - El contenido de la información será conciso, básico y con símbolos sencillos, fácilmente comprensible, evitando toda información superflua.
 - La información relevante se dispondrá, al menos, en dos de las tres modalidades sensoriales: visual, acústica y táctil (altorrelieve o braille), para que pueda ser percibida también plenamente por las personas con discapacidad visual y auditiva.
 - La señalización visual se acompañará con símbolos o caracteres gráficos, preferentemente los símbolos estándar internacionales que amplían su comprensión. La señal debe diferenciarse del entorno. Se usarán los colores de mayor contraste entre figura y fondo en elementos como texto y soporte, soporte y paramento donde se ubica, puertas

y picaportes, pasamanos y mecanismos, y las letras o números no deberán situarse sobre ilustraciones o fotografías que limitan el contraste y dificultan la discriminación.

- A fin de atender a las personas que usan prótesis auditivas, la señalización acústica se adecuará a una gama audible y no molesta de frecuencias e intensidades, y se usará una señal de atención, visual y acústica previa al mensaje.
 - El nivel de presión sonora de los mensajes audibles debe superar al menos al nivel sonoro de fondo.
 - En la megafonía, se intentará conseguir un bajo nivel sonoro, pero bien distribuido en la estancia o edificio a través de numerosos altavoces de banda ancha, y bien distribuidos.
 - Se utilizará una señal de atención previa al mensaje.
 - La megafonía estará acondicionada con los bucles de inducción magnética y amplificadores de campo magnético necesarios para posibilitar la mejor audición a personas usuarias de audífonos.
 - Toda la información emitida por megafonía debe mostrarse también en paneles textuales bien visibles.
 - La señalización táctil se proporcionará mediante texturas rugosas y caracteres o símbolos en altorrelieve y en braille.
 - Los sistemas de recogida de número o cualquier sistema establecido para los turnos deben ser plenamente accesibles en su localización y manejo, y contar con medios de información visuales y sonoros.
 - Los sistemas de aviso, incluyendo los de alarma o avisos de peligro, deben ser emitidos simultáneamente por medios sonoros y visuales fácilmente comprensibles y reconocibles.
- Configuración de los puestos de atención: Los puestos de atención se ubicarán de forma que sean fácilmente localizables y de manera que no obstruyan o entorpezcan la circulación en el edificio. Tanto si está dotado de personal de atención o es un punto de información que gestiona el propio usuario de forma autónoma, se diseñará de manera que permita la aproximación y uso a todos los usuarios. En la configuración de los mismos se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:
 - La altura de los mostradores y puntos de información debe ser adecuada para recibir a todo tipo de usuarios. Al menos una parte del mostrador o mesa de atención ha de estar a la altura de una mesa de trabajo, para atender a personas de diferentes alturas, usuarios de sillas de ruedas y muletas o, en general, personas que necesiten sentarse.
 - El espacio de circulación inmediato a los mostradores y puntos de información debe estar libre de obstáculos y disponer del suficiente espacio de maniobra para que los usuarios de silla de ruedas puedan aproximarse a ellos.
 - Los mostradores y puntos de atención no dispondrán de vidrios u otros obstáculos que dificultan la transmisión del sonido y la comunicación visual entre el usuario y el empleado.
 - Los mostradores y puntos de atención deberán contar con sistemas de bucle de inducción magnética, debidamente señalizados, para permitir a las personas usuarias de prótesis auditivas la mejor audición y comprensión posibles.
 - Los puntos con información telefónica, así como cualquier tipo de servicio de atención telefónica a la ciudadanía, estarán dotados con sistemas de telefonía de texto, de fax y, de permitirlo técnicamente, de videotelefonía para facilitar la lectura labial. Asimismo el personal deberá estar formado y conocer su correcta utilización.
 - Sistemas interactivos de información: Los puntos de información que no estén atendidos directamente por personal estarán dotados de sistemas de información complementaria tales como paneles gráficos, sistemas audiovisuales y pantallas táctiles. Se tendrán en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Su ubicación será accesible y fácilmente localizable.
- Su altura y demás dimensiones deberán ser las adecuadas para un uso normalizado por todo tipo de personas con discapacidad. Deberá asegurarse su interacción regular con personas con dificultades de manipulación.
- Toda la información en formato texto debe estar también en modo sonoro.
- Toda la información sonora debe estar transcrita en formato texto.
- Los dispositivos audiovisuales que se empleen deben contar con sistemas de amplificación y mejora de la señal auditiva.
- Debe existir confirmación con mensajes sonoros de todas las acciones activadas.
- Los mandos, el teclado y los botones deberán estar adaptados con etiquetas o iconos de alto contraste, letras grandes, en altorrelieve y braille.
- Las pantallas deben de ser anti-reflectantes y tener buen contraste.
- La información debe ser clara, sin demasiadas opciones en una misma pantalla y permitir un dilatado tiempo de respuesta.
- Las pantallas táctiles tendrán un sistema alternativo de acceder a la información para todas las personas que lo precisen.

2. Medidas para garantizar la accesibilidad en relación con los impresos y documentos administrativos.

- Se garantizará la disponibilidad de los documentos e impresos destinados a la ciudadanía en condiciones de plena accesibilidad para personas con discapacidad, mediante su ubicación en estantes, dispensadores u otro mobiliario que permitan la máxima autonomía de estas personas para obtenerlos.
- A requerimiento de la persona con discapacidad, se ofrecerán en formatos alternativos utilizando tipografías grandes o ampliadas, en braille, o bien se contará con personal de apoyo para facilitar su cumplimentación.
- Además, los documentos e impresos deberán estar en todo caso disponibles en las correspondientes páginas web y en formato electrónico accesible.
- Los documentos e impresos estarán redactados con un lenguaje simple y directo, sin que se utilicen siglas o abreviaturas. Los documentos básicos de información de uso más habitual deberán contar con versiones simplificadas para personas con discapacidades intelectuales o problemas de comprensión escrita.
- En los impresos destinados a ser cumplimentados por la ciudadanía, se reservarán espacios apropiados en tamaño para ser rellenados con comodidad y se evitará la utilización de fondos con dibujos y tintas que presenten poco contraste. Deberán ir acompañados de instrucciones claras y concisas.

3. Medidas para garantizar la accesibilidad en la prestación de servicios de atención al ciudadano.

- En la prestación de servicios verbales de atención al ciudadano a través de interlocución personal presencial o por medio del canal telefónico o análogo, se seguirán las especificaciones técnicas de accesibilidad.
- En la formación del personal de la Administración encargado de la prestación de servicios de atención ciudadana se atenderá especialmente al conocimiento de las distintas discapacidades y sus consecuencias en el desarrollo de los servicios de atención, en el trato e interacción con las personas con discapacidad y en el uso de medios auxiliares facilitadores de dicho trato.

3. RESPETO POR LA INTIMIDAD

Las leyes protegen el derecho a la privacidad y a la intimidad. Haciendo un repaso de la normativa, vemos que desde la misma Constitución (art. 18.1), los Derechos al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen tienen el rango de fundamentales.

La Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, de Protección Civil del Derecho al Honor, a la Intimidad Personal y Familiar y a la Propia Imagen, establece en su artículo primero, la Protección Civil de los Derechos Fundamentales al Honor, a la Intimidad Personal y Familiar y a la Propia Imagen frente a todo género de injerencia o intromisiones ilegítimas.

La Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en su artículo 37, Derecho de acceso a Archivos y Registros, formula que el acceso a los documentos, que contengan datos referentes a la intimidad de las personas estará reservado a éstas.

3.1. Intromisiones a la intimidad

Tendrán la consideración de intromisiones ilegítimas a la intimidad según la Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, de Protección Civil del Derecho al Honor, a la Intimidad Personal y Familiar y a la Propia Imagen, las siguientes:

- El emplazamiento, la utilización, la grabación, registro o reproducción en cualquier lugar, de aparatos de escucha, de filmación, de dispositivos ópticos o de cualquier otro medio apto para grabar o reproducir o conocer la vida íntima de las personas.
- La divulgación de hechos relativos a la vida privada de una persona o familia que afecten a su reputación y buen nombre, así como la revelación o publicación del contenido de cartas, memorias u otros escritos personales de carácter íntimo.
- La revelación de datos privados de una persona o familia conocidos a través de la actividad profesional u oficial de quien los revela.
- La captación, reproducción o publicación por fotografía, filme, o cualquier otro procedimiento, de la imagen de una persona en lugares o momentos de su vida privada o fuera de ellos.
- La utilización del nombre, de la voz o de la imagen de una persona para fines publicitarios, comerciales o de naturaleza análoga.
- La imputación de hechos o la manifestación de juicios de valor a través de acciones o expresiones que lesionen la dignidad de otra persona, menoscabando su fama o atentando contra su propia estimación.

Con las siguientes excepciones:

- Las actuaciones autorizadas o acordadas por la autoridad competente de acuerdo con la Ley, ni cuando predomine un interés histórico, científico o cultural relevante.
- En particular, el derecho a la propia imagen no impedirá:

- Su captación, reproducción o publicación por cualquier medio cuando se trate de personas que ejerzan un cargo público o una profesión de notoriedad o proyección pública y la imagen se capte durante un acto público o en lugares abiertos al público.
- La utilización de la caricatura de dichas personas, de acuerdo con el uso social, salvo que desempeñen funciones que por su naturaleza necesiten el anonimato de la persona que las ejerza.
- La información gráfica sobre un suceso o acaecimiento público cuando la imagen de una persona determinada aparezca como meramente accesoria

4. LENGUAJE RESPETUOSO Y NO SEXISTA

La misma Constitución española, en su artículo 14, proclama que los españoles son iguales ante la Ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

Nuestra lengua es rica y ofrece grandes posibilidades para evitar la discriminación por razón de sexo en su uso. A través del uso de fórmulas alternativas, adaptadas al lenguaje administrativo, y respetando las normas gramaticales de nuestra lengua, podemos realizar una comunicación con la ciudadanía desde una perspectiva igualitaria.

Algunas recomendaciones:

- Antes de iniciar la comunicación, tener en cuenta tanto el contenido como las personas a quienes va destinado.
- Utilizar mujer/hombre para los casos en que se requiera expresar la distinción sexual, en lugar de varón/hembra.
- Emplear el femenino en los cargos, puestos, profesiones, etc. cuando éstos estén ocupados por mujeres. En la Orden del Ministerio de Educación y Ciencia de 22 de marzo de 1995, se insta a reflejar en los títulos académicos oficiales el sexo de quienes los obtienen, con una tabla de equivalencias. Por ejemplo:

Masculino	Femenino
Diplomado	Diplomada
Licenciado	Licenciada
Ingeniero	Ingeniera
Arquitecto	Arquitecta
Doctor	Doctora
Etc.	

- En caso de no conocerse el sexo, recurrir a alternativas genéricas, no propias de uno u otro sexo (concejalía, presidencia, jefatura, etc.):
 - Utilizar genéricos reales

Expresión a evitar	Alternativas posibles
Los ciudadanos	La ciudadanía
Los funcionarios	El funcionariado

- Usar nombres abstractos de acciones o cualidades

Expresión a evitar	Algunas alternativas posibles
Director	Dirección
Jefe	Jefatura

- Feminizar términos

Expresión a evitar	Algunas alternativas posibles
Concejal	Concejala
Jefe	Jefa

- Utilizar perífrasis (uso de dos o más palabras de forma conjunta)

Expresión a evitar	Alternativas posibles
Solicitante	Persona solicitante
Interesado	Persona interesada
Los políticos	La clase política

- Utilizar de forma simétrica los dos géneros gramaticales

Expresión a evitar	Alternativas posibles
Adjudicatarios	Adjudicatarios y adjudicatarias
Los ciudadanos	Las ciudadanas y los ciudadanos

- Omitir determinantes y pronombres con marca de género

Expresión a evitar	Alternativas posibles
Los funcionarios	Funcionariado
Los representantes se reunirán	Representantes se reunirán

- Sustituir los determinantes que acompañan al sustantivo por otros sin marcas de género

Expresión a evitar	Alternativas posibles
Los solicitantes deben	Cada solicitante debe

- Sustituir las estructuras por pronombres sin marca de género

Expresión a evitar	Alternativas posibles
Los solicitantes deben	Quienes soliciten deben

- Eludir el sujeto

Expresión a evitar	Alternativas posibles
El solicitante deberá cumplir el impreso	Se cumplimentará el impreso

- Utilizar la barra en documentos tales como, por ejemplo, impresos y formularios, donde haya problemas de espacio y en los encabezados y firmas, siempre alternando ambos sexos.

Expresión a evitar	Alternativas posibles
D.	D/Dña.

- Evitar el uso de pronombres seguidos del relativo.

Expresión a evitar	Alternativas posibles
Será el juez el que determine	Quien juzgue será quien determine

- No utilizar el símbolo @, dado que no se considera signo lingüístico.
- Cuidar las imágenes que se exponen. Dichas imágenes han de mostrar tanto hombres como mujeres en tareas que reflejen realidades sociales y no fomenten estereotipos de género.

ADAPTACIÓN DE LA TERMINOLOGÍA ADMINISTRATIVA AL LENGUAJE NO SEXISTA

Vistas las recomendaciones anteriores y teniendo en cuenta que debe ser eliminado todo tipo de discriminación de los textos administrativos, vamos a aplicar dichas normas, a modo de ejemplo, a los términos y tratamientos administrativos:

- Cargos: En general, predomina el uso de nombres abstractos para nombrar los cargos públicos en los documentos administrativos.

Expresión a evitar	Alternativas posibles
Alcalde	Alcaldía
Concejal	Concejalia

Si por razones administrativas, no es adecuado este uso, entonces se utilizará la solución más adecuada según los casos vistos.

Expresión a evitar	Alternativas posibles
Alcalde	Alcalde-Alcaldesa
Concejal	Concejal-Concejala

Cuando se hace una referencia individual, se ha de emplear el género que corresponda en ese caso. Si un cargo está ocupado por una mujer, la mención de su título debe hacerse en femenino (consejera, directora, etc.). Por ello, será necesario distinguir el género, por ejemplo, en las etiquetas utilizadas para la correspondencia, en la firma, etc. Por ejemplo:

Sr. D. José Luis Maestro
Concejal de...

Sra. D.a Belinda Larrea
Directora de...

Se deberá evitar el siguiente uso:

Sr./Sra. D./D.a José Luis Maestro
Concejal de...

5. LA COMUNICACIÓN

La atención al público ejerce una gran influencia en la imagen positiva o negativa que la Administración transmite a la ciudadanía.

Las personas se relacionan entre ellas a través de la comunicación. Éste es un factor crítico en las relaciones ciudadanía-Administración.

De forma general, podemos decir que el esquema de la comunicación lo forman los siguientes componentes:

- *Emisor*: Es quien emite la información a comunicar.
- *Mensaje*: Contenido de lo que quiere transmitir el emisor. Se elabora a partir de un código, que es el conjunto de signos y reglas que pone en misma terminología a emisor y receptor y hace posible el entendimiento.
- *Receptor*: Es quien recibe el mensaje.
- *Canal*: Es el medio a través del cual se transporta y llega el mensaje desde el emisor hasta el receptor.
- *Ruido*: Interferencias en el mensaje, factores que condicionan la buena recepción del mensaje.

En este proceso teórico, el emisor emite información con un contenido concreto y el receptor recibe la información condicionada por multitud de factores. Algunas barreras subjetivas que dificultan la captación del contenido total del mensaje son:

- Oído selectivo: Oímos lo que queremos, tendiendo en general a pasar por alto, inconscientemente, las ideas contrarias.
- Características de la persona interlocutora, cuyas experiencias, creencias, aspectos culturales, etc. influyen de forma determinante en la correcta comprensión del mensaje.
- Esquemas mentales preconcebidos. Las personas nos hacemos ideas previas, en función de parámetros muy subjetivos, sobre cómo va a reaccionar el ciudadano o la ciudadana, sobre lo que va a decir, sobre lo que piensa, etc.

Como efecto de todas estas barreras se produce una degradación de la comunicación entre lo que se dice, lo que se quiere decir, lo que se escucha y lo que se entiende.

Trasladado este marco teórico al proceso de comunicación administrativa podemos entender que desde la emisión del mensaje hasta su recepción hay un camino no exento de dificultades que hace que, muchas veces, éste no llegue al destino como queremos.

En este sentido, en la atención al público será fundamental procurar que los mensajes sean correctamente interpretados, teniendo en cuenta que el mensaje transmitido no es el que dice el emisor sino el que entiende el receptor:

- El código: El lenguaje administrativo es a veces poco claro y cercano, lo que puede dar lugar a que el receptor no entienda convenientemente el mensaje emitido.
- El ruido: Aspectos tales como la apariencia física, el orden, una sonrisa cálida o un gesto serio, etc. inciden de manera importante en el mensaje finalmente recibido.
- Las personas son diferentes por lo que la comunicación en cada caso debe ser única: personas con problemas auditivos, personas con problemas de idioma, personas mayores, personas jóvenes, etc.

- No sólo comunican las palabras. La forma en la que las decimos y nuestras actuaciones son importantes.

En conclusión, ya que tanto el mensaje que envía el emisor, como el que entiende el receptor dependen de ideas preconcebidas, experiencias previas, habilidades comunicativas, actitudes, conocimientos, y factores socio-culturales, en la práctica se producen fallos en la comunicación, cuyas causas habrá que tratar de eliminar o reducir, a través de la gestión de todos y cada uno de los factores que puedan suponer barreras importantes en el proceso comunicativo.

6. ATENCIÓN PRESENCIAL

La atención presencial se basa en una interacción permanente entre el ciudadano y la Administración, en la que adquiere relevancia la comunicación tanto verbal como la no verbal (corporal). Puede influir tanto lo que se dice como lo que no se dice.

Podemos diferenciar distintas fases:

1. **Contacto inicial:** La ciudadanía adquiere una impresión en su trato con la Administración, que puede ser positiva o negativa, en función de multitud de factores: cercanía, la personalización, la sensación de confianza, de seguridad, agilidad, coherencia y empatía, etc. Por tanto, debemos tratar de generar sensaciones positivas desde el primer momento. La primera impresión puede determinar la relación posterior. De ahí la importancia que tiene el aspecto físico, la imagen, los gestos, las miradas, una sonrisa franca, el saludo inicial, etc.

En esta fase, destacaremos algunos aspectos de alto impacto en la percepción:

- **Expresividad del rostro:** Debe transmitir tranquilidad, confianza, seguridad, amabilidad e interés.
- **Postura correcta:** El cuerpo es un medio de comunicación muy importante, que transmite mucha información inconscientemente, sobre todo en lo relativo a las actitudes. La postura debe transmitir atención y escucha. Ni tirado en la silla, ni sobre el mostrador.
- **Imagen adecuada:** Como representante de la Administración, es muy importante cuidar el aseo personal y la vestimenta.
- **Puesto de trabajo en perfecto orden:** El orden y la limpieza dentro de las oficinas tiene un alto impacto en la percepción ciudadana, tanto para bien (impacto positivo), como para mal (impacto negativo): papeles desordenados/ordenados, mostrador sucio/limpio, etc.
 - **Accesibilidad:** Facilidad de acceso al servicio (geográfica, adaptada a las distintas necesidades, horario, etc.).

2. **Identificación de la necesidad:** Saber exactamente qué es lo que se nos está pidiendo es un requisito indispensable para dar una respuesta adecuada. Se formularán cuantas preguntas sean necesarias para entender perfectamente el problema. Con el objetivo de asegurar el entendimiento, se hará una pequeña síntesis de lo comprendido y se solicitará confirmación de que se han identificado correctamente las necesidades.

En esta fase, serán críticos, además de los de la fase anterior, los siguientes aspectos comunicativos:

- **Cercanía:** Es importante mostrarse cercano a la persona a la que se está atendiendo, y para ello, uno de los puntos fundamentales es el interés que perciba el ciudadano o la ciudadana por nuestra parte.
- **Actitud adecuada:** Debemos mostrarnos proactivos, empáticos e interesados por la problemática que tenemos delante y el trato debe ser en todo momento respetuoso, amable y educado.

- Escucha activa y concentración: Se mostrará interés en el planteamiento del problema, evitando interrupciones. El centro de atención debe ser el ciudadano o ciudadana y no la cola, el reloj o el compañero o compañera. Si fuera necesario se pedirán aclaraciones y se repetirá lo básico del mensaje para asegurar que se han entendido bien sus necesidades.
 - Empatía y tolerancia: La receptividad es fundamental para dar a cada persona aquello que demanda. Se deberá transmitir capacidad para comprenderla y entender sus actitudes, tratando siempre de mantener un clima adecuado.
 - Amabilidad: Comportamiento educado, afable y cortés.
3. Gestión de la necesidad: Una vez identificada, buscar la solución. Podemos considerar tres niveles: Orientación, Tramitación y Derivación.
1. Orientación. Cuando el centro de atención al que se ha dirigido el ciudadano o la ciudadana no puede solucionar la petición, se le deberá ofrecer información sencilla de quién y dónde puede solucionar su problema.
 2. Tramitación. Se procederá directamente a la resolución del problema, teniendo en cuenta que habrá que:
 - Reflexionar previamente antes de dar una respuesta, lo que ayudará a ofrecer la solución que más se ajuste a la solicitud.
 - Personalizar: Ofreceremos la solución en función de la persona que tengamos delante.
 - Describir la solución y el porqué de las cosas, haciendo énfasis en los pasos a seguir, dejándolo todo muy claro y asegurándonos de que el mensaje se ha entendido.
 - Hablar en plural, para hacer ver a la persona que estamos haciendo nuestro su problema o en primera persona, para dejar a la persona un margen para disentir u opinar de otra forma. «Si yo tuviera que hacer una elección, me decidiría más por...»
 - Hablar en positivo: Refleja mayor capacidad de convicción y de motivación que hablar en negativo.
 - Reforzar la fiabilidad de la respuesta, solicitando la conformidad con la solución propuesta, asegurando que la misma se ajusta a sus necesidades.
 - En caso de desacuerdo, plantear otras opciones y mostrarnos tan flexibles y empáticos como sea posible.
 3. Derivación. Cuando el centro de atención al que se ha dirigido la persona no pueda solucionar la petición de forma inmediata y ésta deba ser derivada a otra unidad, se le dará todo tipo de explicaciones de las posibles alternativas, informando de todo el proceso, de las unidades intervinientes y de los tiempos aproximados de tramitación de su solicitud. Es absolutamente crítico transmitir compromiso e implicación por la resolución del problema.

En esta fase, serán críticos, además de los de las fases anteriores, los siguientes aspectos comunicativos:

- Habilidades comunicativas y voz. Se utilizará una velocidad y un tono de voz adecuado, introduciendo pausas y modulando la voz para resaltar aspectos importantes. Se evitará el uso de coletillas y lenguaje muy coloquial.
- Lenguaje cercano: Debe ser correcto, sin caer en lo coloquial o demasiado formalista. Es importante la «adaptación» del lenguaje administrativo tradicional a un vocabulario y lenguaje cercano y comprensible para el ciudadano.
- Lenguaje positivo: Existen expresiones que, inconscientemente, van a ser mal recibidas por el ciudadano o la ciudadana, haciendo peligrar la buena comunicación. Esto es, existen expresiones que se pueden malinterpretar como acusaciones o

amenazas veladas («no ha seguido las indicaciones», «no me pida...») o como exigencias («mañana me trae...»), y cuya utilización habrá que evitar.

- Trato equitativo: La gente espera recibir el mismo trato que todos los demás.
 - Profesionalidad y competencia: La respuesta ante las demandas ciudadanas proviene en primera instancia del conocimiento de la materia y del exquisito desarrollo de la función administrativa y de atención al público.
 - Confianza y seguridad.
 - Eficiencia y agilidad en la atención.
4. Cierre. La finalización de la atención no debe dejar aspectos sin respuesta. La despedida debe dejar claro en qué se ha quedado, qué queda pendiente, qué tiene que hacer el ciudadano o ciudadana la próxima vez, dónde tiene que dirigirse, con qué persona puede ponerse en contacto, etc.

En esta fase, será de especial relevancia la credibilidad, cumpliendo lo prometido y siendo consecuente con lo que se dice y con los acuerdos adquiridos.

7. ATENCIÓN TELEFÓNICA

En la atención telefónica la comunicación se basa en la palabra. En este sentido, el tono de voz empleado, la velocidad y las habilidades comunicativas adquieren un papel muy relevante.

- Tono de voz: No se debe hablar ni demasiado alto (puede transmitir prepotencia o agresividad) ni demasiado bajo (puede transmitir inseguridad o timidez).
- Velocidad: Ni demasiado rápido (no se entendería el mensaje y se podría dar la impresión de atención general o poco interés) ni demasiado lento (puede producir aburrimiento o in- tranquilidad en el receptor). Introducir alguna pausa antes de decir algo importante focaliza mejor la atención en la conversación.
- Habilidades comunicativas: Evitar coletillas del tipo «vale», «ehh», pronunciar bien y evitar acortar las frases o contestar permanentemente con monosílabos.
- Lenguaje correcto, no muy técnico ni muy coloquial.
-

En la atención telefónica, podemos diferenciar distintas fases:

- Presentación. La sonrisa telefónica: El contacto inicial es clave para sentar las bases de una buena comunicación. Deberá contestarse la llamada lo antes posible, sin hacer esperar, y en general, antes del tercer tono. Nada más descolgar se deberá identificar la unidad y a continuación realizar un saludo inicial y la identificación de la persona.
- Identificación de la necesidad. Para ello utilizaremos:
 - La escucha activa: Escucharemos atentamente la pregunta, sin interrupciones, ofreciendo muestras de que se está escuchando con atención («sí, entiendo»).
 - La confirmación: De forma breve, se sintetizará la pregunta como indicador de que se ha comprendido el problema.
 - La indagación: En caso de dudas se harán las preguntas que se considere necesarias hasta entender perfectamente el problema.

□ Respuesta: Puede ser de tres tipos:

- Inmediata: Se transmitirá la respuesta de forma concreta y concisa, en un lenguaje correcto, claro y sencillo.
 - Toma de nota y llamada posterior: Si la resolución supone algún trámite o consulta interna, se tomará nota y se devolverá la llamada al ciudadano.
 - Derivada: En caso de no poder ofrecer una respuesta adecuada, le facilitaremos el contacto de la unidad que puede hacerlo. Si fuera posible derivaremos la llamada al nuevo interlocutor.
- Cierre: Nos despediremos asegurando que su consulta ha quedado resuelta o encaminada, agradeciendo la llamada e invitándole a contactar con nosotros siempre que sea necesario.

7.1. Avisos

En caso de responder llamadas para otros que no se encuentran en ese momento, no daremos explicaciones de por qué no está o del tiempo que lleva fuera, y al llamante se le preguntará si podemos ayudarlo. Si no podemos ayudarlo, le preguntaremos si no le importa esperar para tratar de localizar a la persona por la que pregunta.

En caso de no ser posible, se tomará nota de la llamada y el motivo, para dar traslado a la persona destinataria. En este proceso, será correcto dar mensajes del tipo, «no está en estos momentos».

Al pasar llamadas a otros, se les deberá decir quién llama y para qué. A la hora de recibir mensajes para otros, es importante recogerlos en impresos habilitados a tal efecto, y no en cualquier tipo de papel.

8. AUTOSERVICIO. NUEVAS TECNOLOGÍAS

A medida que las nuevas tecnologías han ido evolucionando, las máquinas de autoservicio (oficinas electrónicas, portales Web, etc.) están penetrando, cada vez más, en el servicio administrativo.

Este canal influye también en el servicio prestado y en la imagen de la Administración.

Este tipo de servicios se orienta, en primera instancia, a la e-ciudadanía, esto es, a los ciudadanos y ciudadanas para las que las nuevas tecnologías forman parte de su vida cotidiana.

En este sentido, la tecnología debe ser un facilitador, un medio para la prestación de un buen servicio. Además, son también imagen de la Administración.

Por ello, estas máquinas deben cumplir unas características básicas:

- Imagen corporativa: Deben ser amigables, la apariencia debe invitar a su uso y debe reflejar perfectamente que se trata de un servicio de la organización a la que representa.
- Facilidad de uso: El diseño y funcionamiento debe ser sencillo y adecuado para los usuarios y usuarias inexpertos y menos técnicos.
- Información completa, correcta, actualizada y accesible: Como prestador de servicio, debe proporcionar información útil y correcta en fondo y forma.

9. ATENCIÓN INCLUSIVA

La comunicación no es sólo una necesidad, es también un derecho, que para las personas que sufren algún tipo de discapacidad no es sencillo de ejercer.

En general, parece existir poca cultura de atención a personas con discapacidad y falta de conocimiento generalizado de las necesidades de dichas personas, cayendo muchas veces en visiones simplistas o estereotipadas.

Sin embargo, empieza a ser cada vez más frecuente que las personas con discapacidad de - manden más autonomía y realicen sus gestiones sin ayuda.

Por ello, consideramos importante identificar algunas de las barreras comunicativas (relaciona - das con la discapacidad física, intelectual, visual y auditiva), a tener en cuenta en la comunicación:

- La falta de costumbre de hablar con personas con algún tipo de discapacidad puede provocar sorpresa o curiosidad, en forma de gestos o expresiones.
- La falta de cultura en el trato con personas con discapacidad puede hacer que se caiga en la sobreprotección o en el trato infantil.
- Puede existir ausencia de gestos o de comunicación corporal, manifestaciones gestuales desconocidas o sobre comunicación. Las expresiones, las miradas, los gestos, etc. pueden no significar lo mismo.
- Además, las personas con autismo tienen grandes dificultades en la comprensión del lenguaje no verbal.
- Algunos tipos de discapacidad física pueden impedir o dificultar el lenguaje verbal.
- No se pueden mantener conversaciones telefónicas largas cuando se tienen problemas de movilidad en las extremidades superiores.
- La tartamudez supone también una barrera de comunicación importante.
- Las personas con retraso mental tienen clara dificultad para utilizar dispositivos complejos y encuentran dificultades para utilizar los teléfonos ordinarios por su capacidad verbal limitada y por la falta de soporte visual del mensaje verbal.
- Se da una baja capacidad de comprensión en las personas con retraso mental, por lo que el lenguaje administrativo, a veces lleno de tecnicismos y carente de claridad, será imposible de entender. Personas con esta problemática tienen dificultades de comprensión de estructuras complejas y de los conceptos abstractos. Además, tienen más d dificultades a la hora de expresarse verbalmente por las limitaciones cognitivas.
- Las personas con discapacidad visual no pueden percibir las señales no verbales de la comunicación. En este caso será crítica la utilización de un lenguaje claro y preciso.
- Las personas con discapacidad auditiva encuentran grandes dificultades para relacionarse, debido a que, en general, las relaciones se articulan mediante la palabra. Una dificultad añadida es que no hay un lenguaje de signos único ni todas las personas conocen el lenguaje de signos.
- Las personas con problemas auditivos tienen un fuerte riesgo de recibir la información de forma parcial y producirse malentendidos.
- No se debe asumir que una persona que tiene un desorden de la comunicación (defecto en el habla, pérdida auditiva, etc.) también tiene una discapacidad cognoscitiva, como el retraso mental.

Algunas pautas a seguir para una atención más accesible serán las siguientes:

- Hablar claro y pausado y dejar hablar al otro respetando su ritmo. Escuchar atentamente a la otra persona.
- Dedicar el tiempo necesario para atender a la persona, dejando que haga las cosas que puede hacer por sí misma, sin intentar hacerlas nosotros porque sería más rápido.
- Regular el número de llamadas antes de que salga el contestador, para tener en cuenta todas las problemáticas.
- Redactar los textos explicativos de forma clara y sencilla, con una estructura gramatical básica y preferentemente utilizando tiempos verbales en modo indicativo.
- Utilizar estructuras sencillas y párrafos claros y cortos.
- Evitar el uso de lenguaje técnico, siglas, perífrasis o frases demasiado largas.
- Utilizar ejemplos que clarifiquen el texto.

- Emplear tamaños y tipologías de letras configurables para permitir o mejorar la lectura de las personas con discapacidad visual.
- Intentar paliar las limitaciones de comunicación impuestas por la discapacidad utilizando formas de comunicación alternativas.
- Para hablar con una persona en silla de ruedas, procuraremos sentarnos para situarnos a su misma altura.
- En el caso de personas con discapacidad visual se deberá hablar lo más descriptivo posible, con mensajes específicos y claros.
- Para comunicarnos con las personas con discapacidad auditiva debemos vocalizar especialmente, hablar en un ritmo pausado y tranquilo, y aumentar el volumen de voz ligeramente, pero sin gritar. Estas personas son especialmente sensibles al lenguaje no verbal.

10. ATENCIÓN ANTE QUEJAS Y RECLAMACIONES

10.1. Las objeciones

Como hemos comentado, las quejas y reclamaciones son recursos que utilizan las personas para decir que su necesidad no ha sido cubierta. Son uno de los cauces para recoger la voz ciudadana. En términos de atención al público las trataremos como objeciones.

Por tanto, cuando la objeción es real, ofrece información de un problema u obstáculo que se ha encontrado y que hay que resolver. Indica una posible mejora en la atención. Nos ayuda a ajustar los procesos administrativos, anticipar necesidades y a medio plazo, a mejorar la satisfacción ciudadana. Las objeciones pueden presentarse en cualquier momento, y pueden hacerlo en forma de silencio, indecisión (duda), protesta, queja o reclamación.

Para afrontar cualquier objeción presentada se deberá contar con el máximo de información posible para intentar solventarla en el menor tiempo posible.

10.2. Las quejas y reclamaciones

Las quejas y reclamaciones son informaciones facilitadas por la ciudadanía para poner en el conocimiento de la Administración deficiencias en los servicios: información incorrecta o respuesta errónea, trato deficiente, tiempo de respuesta demasiado largo, pobres infraestructuras, mala señalización de tráfico, etc.

Se formulan como consecuencia de una disconformidad con la respuesta recibida (bien sea en fondo o en forma), teniendo en cuenta que la presentación de la misma no supone la incoación de un expediente administrativo.

Además, el ciudadano o la ciudadana puede presentar sugerencias o avisos, que son propuestas destinadas a mejorar los servicios públicos. Éstas podrán presentarse por escrito o verbalmente, no siendo necesaria la identificación de la persona que la presenta, salvo que la persona desee comunicación al respecto.

Reclamación: Las reclamaciones son informaciones facilitadas por los ciudadanos en las que expresan insatisfacciones con el contenido dado a su demanda. Por ejemplo, información errónea o ausente.

Se trata de algo objetivo y en general puede ser debido a una atención o mala gestión de la demanda ciudadana. Actuando diligente y profesionalmente se soluciona el problema.

Queja: Las quejas son informaciones facilitadas por la ciudadanía en las que expresan des-acuerdos en el trato personal recibido del profesional que le ha atendido (con la «forma» de la respuesta a su demanda). Por ejemplo, retrasos injustificados en la atención, trato descortés o desconsiderado,

incorrecto comportamiento del personal de la Administración, desentendimiento del problema, discriminación, incumplimiento de compromisos, etc.

Aparece con el discurrir de la relación entre el personal administrativo y el ciudadano. Son percepciones, aspectos subjetivos que no afectan a todos los ciudadanos por igual y el personal administrativo puede no darse cuenta del motivo que lo produce. El efecto percibido suele ser de desconsideración hacia el ciudadano.

10.3. La atención de las quejas y reclamaciones

Un servicio de calidad se basa en buenos profesionales que proporcionan un trato cercano y personalizado, transmiten una buena imagen, y se esfuerzan al máximo en atender las solicitudes y proporcionar soluciones, lo que, sin duda, será valorado.

En definitiva, ante cualquier objeción (queja, reclamación, etc.), es recomendable tener en cuenta los siguientes puntos:

- Adoptar la actitud necesaria: disponerse a resolver la situación, adoptando una actitud positiva. Huir de la pasividad y la falta de interés ante los problemas. Mantener la calma.
- Escuchar. Averiguar la causa de la objeción. Permitir expresar el malestar de la persona que tenemos delante y mostrar empatía. Una vez expresada la queja o reclamación, se darán las condiciones correctas para que nos traslade su problema.
- Un buen diagnóstico será fundamental para la resolución del problema y éste se basa en la observación, la intuición y las preguntas adecuadas:
 - Preguntas abiertas. Son las que más información proporcionan, y nos situarán rápidamente en el problema: «¿Qué sugiere usted?», «¿Cómo puedo ayudarle?», «¿Puede contarme qué ha pasado?».
 - Preguntas cerradas. Sirven para profundizar y demostrar interés en ayudarle.
- Resumir lo que ha dicho: Se demuestra entendimiento del motivo de la objeción y empatía.
- Analizar la situación e investigar el origen y gravedad de la queja o reclamación: si es fácil o difícil de resolver, si requiere la intervención de terceras personas, etc.
- Resolver: Ofrecer siempre soluciones a la medida. En el supuesto de no encontrar solución, plantear alternativas. En caso necesario, acompañamiento y derivación a un tercero, con el objetivo de la resolución del problema. Involucrar a la persona a la hora de encontrar una solución adecuada.
 - En caso de que la persona no tenga razón, ofrecer explicaciones objetivas y detalladas.
 - En caso de que tenga razón, solucionar el problema con la mayor agilidad y profesionalidad y ofrecer disculpas en nombre de la organización. En ningún caso se deberá criticar a otros empleados, al propio ciudadano o ciudadana, a otras Administraciones, otras áreas, etc. Tampoco conviene entrar en justificaciones que pueden ser interpretadas como excusas e inmovilidad en la posición.
- Asegurar: Se deberá informar de los avances y gestiones realizadas para la resolución del problema, informar de los errores corregidos e indicar los pasos siguientes a realizar, por parte de la Administración o por parte de la persona que ha presentado la objeción.

10.4. Los diferentes perfiles ciudadanos

Cada persona es un ser único y percibe la realidad de una forma particular, por lo que es importante que las personas de atención al público puedan identificar rasgos comunes y conozcan sencillas técnicas que les ayuden a realizar una atención exitosa.

- Persona que se muestra conflictiva: Suele hablar en tono alto, nada parece agradarle, busca la discusión eterna y considera que siempre tiene razón. Ante este tipo de comportamientos optaremos por no discutir ni entrar en su provocación constante. Habrá que ser paciente, dejarle hablar y mantener la calma.
- Persona indecisa: No parece escuchar, pregunta varias veces lo mismo, su expresión es ausente y distraída. En este caso habrá que velar por concentrar su atención en los aspectos más críticos de la comunicación.
- Persona tímida: Se comunica con dificultad, no termina las frases, utiliza un tono de voz muy bajo y no expresa con claridad lo que quiere. Ante estas personas se verá por crear un clima de confianza, ofrecer una explicación amplia, asegurando que nos entienda, ya que difícilmente nos dirá que no ha entendido algo.
- Persona acelerada: Son personas impacientes que no soportan la idea de perder el tiempo y que en la escucha suelen «obviar» lo que no consideran fundamental. Se les escuchará con atención para dar una respuesta clara y concisa, fijando su atención en los puntos básicos.
- Persona reflexiva: En general son personas de comunicación lenta. Se les escuchará con atención y se repetirán las explicaciones en distintos términos.
- Persona altanera: Sabe más que nadie de todo y suele ofrecer soluciones a sus propios problemas. Orgullosa y de carácter impositivo. Habrá que escuchar con atención y dar importancia a sus ideas, tratando de presentar la mejor opción como si fuera la propuesta por ella.
- Persona minuciosa y preparada: Comunica con gran claridad lo que quiere y desea información exacta, profesional y concreta. En este caso será especialmente crítica la demostración de eficiencia y profesionalidad.

La forma de interactuar con la ciudadanía va a depender, también, de nuestra posición en la relación. Esto es, si en la tramitación se encuentra en juego el cumplimiento de una norma o un bien común, nuestra actitud será rígida, y no será en ningún caso colaborativa. Si por el contrario, la persona tiene parte de razón, buscaremos la cooperación, el compromiso y el bien común.

10.5. Proceso de gestión de las quejas y reclamaciones

Para que las quejas y sugerencias sean una buena base de conocimiento para la mejora del servicio, éste debe establecerse de forma inequívoca en cada uno de los momentos del proceso:

IDENTIFICACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LOS DETALLES DEL SERVICIO

Los canales para la presentación de las mismas deben estar perfectamente identificados y deben ser conocidos por toda la ciudadanía. Se deberá comunicar y deberá quedar perfectamente establecido dónde se pueden presentar quejas y reclamaciones y cómo debe hacerse.

Los lugares para la presentación de las quejas y reclamaciones deben ser fácilmente accesibles y con un horario claro y definido. La forma de presentación de las mismas deberá ser clara y sencilla.

Entre otros, deberá estar fácilmente accesible y bien comunicada la siguiente información:

- Lugar o lugares donde se puede realizar la queja o reclamación.
- Canal o canales que se pueden utilizar para la presentación de la queja o reclamación.

- | Forma de interponerla.
- Proceso de tratamiento de la queja o reclamación.
- | Derechos.
- Plazos máximos.
- Canal o canales que se pueden utilizar para obtener información sobre el estado de la queja o reclamación.

ADMISIÓN DE RECLAMACIONES Y QUEJAS

Las personas que deseen poner una queja o reclamación y con el objeto de poder disponer del derecho a obtener respuesta, estarán obligadas a facilitar los siguientes datos:

- Nombre y apellidos o razón social.
- | DNI o CIF.
- Dirección (vía pública y número, localidad y código postal).
- Objeto de la queja o reclamación, con expresión razonada de los argumentos que la sustenten y de la documentación que estimen pertinente.

En general, las quejas y reclamaciones se presentarán siempre por escrito y suele requerir la acreditación de la persona que la presenta.

Canales de presentación: Cualquiera de los habilitados a tal efecto: presencial, Web, etc.

RESPUESTA

Se diferenciarán dos tipos de respuestas en dos momentos bien diferenciados del proceso:

1. Respuesta inmediata (acuse de recibo) con el aviso de recepción de la queja o reclamación.
2. Respuesta una vez tramitada la queja y como respuesta a la misma (tras la fase de tramitación).

TRAMITACIÓN

La queja o reclamación se registrará asociada a un identificador único, a través del cual la persona interesada pueda identificarla. Se les asociará una categoría en función de la gravedad y el impacto en el servicio.

Las quejas o reclamaciones se evaluarán con objetividad, priorizando las de mayor gravedad, y solicitando cuantos informes sean necesarios para clarificar totalmente el motivo de las mismas.

- Resolución y respuesta. Deberán resolverse con prontitud, manteniendo informado al reclamante sobre el estado de su queja. En función de la temática, habrá establecidos unos tiempos de resolución máximos. Una vez solucionada, se procederá a su cierre, informando de dicho cierre a la persona interesada y poniéndonos a su disposición para cuantas aclaraciones sea necesario.
- Evaluación de las quejas y reclamaciones como base del proceso para la mejora continua. Se analizarán por un órgano independiente, para analizar tendencias, identificar y eliminar las causas de los problemas.

10.6. Normativa asociada

Dentro de la mejora de la calidad de las Administraciones, el tratamiento de las quejas y sugerencias adquiere un papel relevante. En este sentido, el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, integra el Programa de quejas y sugerencias dentro del marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

Por otro lado, a nivel local, la defensa de los derechos de los vecinos queda regulada en la Ley 7/1985, modificada por la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local.

El Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, en el que se establecen las funciones de información administrativa y de atención al ciudadano, contempla como funciones de atención al ciudadano relativas a las sugerencias, quejas y reclamaciones las siguientes:

- De recepción de las iniciativas o sugerencias formuladas por los ciudadanos o las ciudadanas, o por los propios empleados o empleadas públicos para mejorar la calidad de los servicios, incrementar el rendimiento o el ahorro del gasto público, simplificar trámites o suprimir los que sean innecesarios, o cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de la sociedad en sus relaciones con la Administración General del Estado y con las entidades de derecho público vinculadas o dependientes de la misma.
- De recepción de las quejas y reclamaciones por las tardanzas, desatenciones o por cualquier otro tipo de actuación irregular que observen en el funcionamiento de las dependencias administrativas.

11. CONTENIDO Y PRESENTACIÓN DE COMUNICACIONES ESCRITAS (AVISOS, RECADOS, CARTELES) Y DOCUMENTOS ESCRITOS (NOTIFICACIONES, INSTANCIAS, CERTIFICACIONES)

Una de las críticas más habituales que se le han hecho y se le hacen al lenguaje administrativo es su carácter oscuro y obsoleto. Es por eso que muchas Administraciones se han propuesto la tarea de implantar en sus comunicaciones un lenguaje inteligible y claro, cercano a la ciudadanía, pues a fin de cuentas es esta ciudadanía la receptora de la mayor parte de los mensajes que se envían desde la Administración.

Por ello decimos que la comunicación escrita que produce la Administración debe ser efectiva y de calidad. Pero ¿qué entendemos por comunicación de calidad? Fundamentalmente, aquélla que está orientada a la producción de textos legibles, correctos y visualmente atractivos. Principalmente son tres los apartados que debemos tener en cuenta:

- *Gramática*: un documento no puede ser considerado de calidad si no es gramaticalmente correcto.
- *Estilo*: la calidad del documento no estará asegurada, en tanto en cuanto no seamos capaces de producir un texto lo suficientemente claro y comunicativo para nuestros lectores y lectoras.
- *Diseño*: debemos procurar que el documento resulte visualmente atractivo. La primera impresión debe invitar a la lectura.

11.1. CONTEXTO LEGAL

En la legislación estatal existe una amplia normativa sobre la redacción de documentos administrativos. Sin embargo, debido a la extensión de dicha normativa, en estas líneas únicamente hemos recogido las normas que afectan a algunos de los documentos administrativos más utilizados.

En primer lugar debemos mencionar la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. En dicho texto legal se recogen las características de determinados documentos administrativos, al igual que las pautas para formularlos.

De entre la legislación estatal destacaríamos, asimismo, el Real Decreto 772/1999, de 7 de mayo, por el que se regula la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones (Boletín Oficial del Estado, 22 de mayo de 1999, núm. 112).

En lo que respecta a la Comunidad Autónoma de Euskadi, son numerosos los organismos y entidades públicas que han apostado firmemente por utilizar un lenguaje eficaz y a la vez de calidad en sus relaciones con la ciudadanía. Prueba de ello es la Orden de 6 de abril de 1993, en la que se recogen las directrices para la elaboración de Proyectos de Ley, Decretos, Órdenes y Resoluciones. (Boletín Oficial del País Vasco, 19 de abril de 1993, núm. 71). El primer párrafo de su anexo se expresa de la siguiente manera:

Tanto la experiencia como la doctrina especialista en técnica jurídica han puesto de relieve la importancia que la calidad y claridad de las disposiciones y actos tienen para su correcta comprensión por los destinatarios y para la consecución de un ordenamiento rigurosamente configurado en el orden formal y, por tanto, más garante de la seguridad jurídica.

De igual modo, en el decreto que mencionamos a continuación se recogen los procedimientos para el registro de documentos y la realización de copias compulsadas:

Decreto 72/2008, de 29 de abril, de creación, organización, y funcionamiento de los registros de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi y sus Organismos Autónomos (Boletín Oficial del País Vasco, 30 de mayo de 2008, núm. 102).

El anexo IV del citado Decreto recoge un modelo general de solicitud que sirve a la ciudadanía para dirigirse a cualquier órgano de esta Administración y a sus Organismos Autónomos.

11.2 TIPOS DE DOCUMENTOS. ¿CUÁL ES EL OBJETIVO DEL DOCUMENTO?

1. En la Administración existen infinidad de tipos de documentos. Algunos de ellos son «cerrados» (certificados, hoja de control horario...), ya que tienen una estructura estándar completamente definida, que sólo permite que introduzcamos en ellos unos pocos datos.
2. Por el contrario, existen los llamados documentos «abiertos», que son aquellos que no siguen un modelo determinado, y, por tanto, permiten una casi total libertad de concepción, redacción y diseño. Nos estamos refiriendo a libros, artículos, ciertos informes, etc.

3. Entre ambos extremos encontramos también gran cantidad de documentos (oficios, actas...) que, si bien responden a un patrón estructural más o menos definido, dejan en nuestras manos la redacción del texto propiamente dicha.

Por otra parte, es necesario definir claramente cuál es el propósito del documento: para qué lo escribo. Las respuestas pueden ser múltiples: para convencer, solicitar, informar, proponer, responder... Y, por supuesto, en función de nuestro objetivo, deberemos elegir el tipo de documento.

Objetivo	Tipo de documento
Solicitar	— Solicitud
Informar	— Carta — Oficio — Notificación — Anuncio — Folleto — Currículum — Nota de prensa
Regular	— Decreto — Resolución — Orden

Objetivo	Tipo de documento
Opinar	— Informe — Artículo
Convocar	— Saludo — Convocatoria de reunión — Invitación
Certificar	— Certificado — Acta — Recibo

Nota: Esta clasificación es flexible; un mismo documento, por ejemplo, un oficio, puede servir para informar, solicitar, ordenar, etc.

11.3 DISEÑO DE DOCUMENTOS. CRITERIOS GENERALES

Sería una tarea ardua y prácticamente imposible ofrecer modelos de documentos administrativos que sirvieran en cualquier lugar y circunstancia, ya que cada institución y organismo, e incluso cada servicio público, dispone de modelos de documentos, fruto de años de trabajo y de sus necesidades específicas.

Por ello y antes de estudiar en profundidad una serie de documentos uno por uno, vamos a analizar aquellos elementos que se repiten en todos o en la mayoría de ellos. Utilizaremos para ello los criterios establecidos por el IVAP en sus publicaciones.

He aquí un resumen:

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> 4.1. Datos de la persona destinataria 4.2. Títulos 4.3. Fórmulas de saludo y despedidas 4.4. Tratamiento 4.5. Información puntual 4.6. Firma 4.7. Fechas |
|--|

11.3.1. Datos de la persona destinataria

En nuestros documentos incluiremos los siguientes datos del destinatario o destinataria:

- Nombre y apellidos: basta con un apellido; no es preciso adjuntar el señor/señora al nombre.
- Cargo: irá escrito en minúsculas.
- Institución u organismo: si se considera necesario, puede incluirse también el departamento, servicio o sección correspondiente.

• Dirección postal: calle, número, piso, código postal y población.

Cabe señalar que, según el caso, incluiremos unos u otros datos; por ejemplo, cuando nos dirijamos a un ciudadano o ciudadana, estarán de más los datos correspondientes al cargo y a la institución; de igual forma, no tenemos por qué mencionar el nombre y apellidos de un determinado cargo si no los conocemos.

11.3.2. Títulos

El uso de títulos en documentos administrativos proporciona al lector o lectora una ayuda inestimable, al ofrecerle información inmediata y resumida del contenido del texto. De esta manera, la persona receptora del escrito no está obligada a leer todo el documento para hacerse una idea del mismo: si hemos escogido el título adecuado, conseguiremos que el lector o lectora ahorre mucho tiempo.

Elegir un título no resulta siempre tarea fácil. Un truco para salir del paso puede ser utilizar títulos compuestos. Así, el primero de los títulos daría cuenta del tipo de documento enviado (*informe, presupuesto, certificado...*), y el segundo, del tema que aborda (*Certificado del 2.º perfil lingüístico, Contratación temporal de una persona del cuerpo auxiliar administrativo, etc.*).

CERTIFICADO Curso de Redacción Administrativa
--

La principal ventaja de estos títulos desdoblados estriba en que no resulta necesario establecer ningún tipo de relación sintáctica entre ambos:

CONVOCATORIA DE REUNIÓN Para los miembros del tribunal de la bolsa de trabajo de arquitectos y arquitectas
CONVOCATORIA DE REUNIÓN Miembros del tribunal de la bolsa de trabajo de arquitectos y arquitectas

11.3.3 Fórmulas de saludo y despedidas

Elegiremos siempre las fórmulas de saludo y despedida en consonancia con el grado de formalidad que deseemos dar a nuestro documento:

SALUDOS

A continuación proponemos una recopilación de los encabezamientos más comunes, clasificados según su grado de formalidad:

- Formales:

Señor director/Señora directora:

Distinguido señor consejero/Distinguida señora consejera:

- Neutros:

Señor/Señora/Señores/Señoras:
Estimado señor (Mendia)/Estimada señora (Mendia):
Estimado compañero/Estimada compañera:

- Cordiales:

Querido amigo/Querida amiga:
Apreciado amigo/Apreciada amiga:
Amigos/Amigas:

Como puede apreciarse, la fórmula se cierra con dos puntos, y pasamos al párrafo siguiente, que comenzará siempre con mayúscula:

Estimada señora:
Me dirijo a usted para solicitarle...

Quedan suprimidos de nuestros documentos toda clase de tratamientos honoríficos de corte reverencial:

Vuestra ilustrísima, Vuestra Señoría.....

DESPEDIDAS

- Formales:

Respetuosamente,
Respetuosamente le saluda,
Reciba un respetuoso saludo,

- Neutras:

Reciba un cordial saludo,
Un cordial saludo,
Atentamente,
Le saluda atentamente,

- Cordiales:

Un abrazo,
Recibe un fuerte abrazo,
Con mucho cariño,
Muchos besos y abrazos,
Afectuosamente,

No mezclar los distintos registros; es decir, un saludo más o menos cordial con una despedida de gran formalidad, o viceversa.

*Distinguida Señora consejera...
Un abrazo,

11.3.4. Tratamiento

En nuestros escritos consignaremos las formas personales, principalmente de estos tres modos:

1. Cuando nos dirigimos a la ciudadanía en nombre de nuestra organización o Servicio, damos al texto una expresión oficial y despersonalizada:

“El IVAP **puso** en marcha el servicio de consultas telemáticas Duda-muda en junio de 1998. Desde entonces, **se han recibido** más de cuatro mil consultas, de las que **se han respondido**, si no todas, sí la mayoría.”

2. Al elegir la primera persona del plural (*nosotros o nosotras*), subrayamos, de alguna manera, la importancia de la organización y del trabajo en común:

“Tras haber estudiado en profundidad su reclamación, finalmente **hemos decidido** aceptarla.”

3. El uso de la primera persona del singular (*yo*) contribuye a personalizar el escrito y a añadirle un matiz de autoridad:

“Por medio de la presente **autorizo** la concesión de ayudas económicas para la investigación en el área del lenguaje jurídico -administrativo.”

Estas dos últimas confieren al texto un carácter más natural y favorecen la proximidad entre la Administración y la ciudadanía. Por supuesto, ambas formas pueden combinarse sin ningún problema:

“**M e complace** comprobar que vuelve a estar entre **nosotros y nosotras** dispuesto a colaborar en **nuestro** proyecto.”

En cualquier caso, a la hora de dirigirnos a la ciudadanía debemos evitar tanto la utilización desmedida de la pasiva refleja:

“Por la presente se comunica...
“Deseamos comunicarle...”

Como el uso de sustantivos abstractos e impersonales: *interesado/a, tercero/a, administrado/a, examinando/a...* En su lugar, optaremos por el tratamiento de *usted*, o en su caso, por la segunda persona.

11.3.5. Información puntual

Una estrategia para descargar el texto suele ser llevar cierta información complementaria (referencias legales, aclaraciones...) a la parte inferior de la página en forma de nota al pie:

De conformidad con el artículo 4.5 de la Ley 16/83, de 27 de julio, sobre Régimen Jurídico del Instituto Vasco de Administración Pública, y los artículos 32 y 33 del Decreto 86/97, de 15 de abril, por el que se regula el proceso de normalización del uso del euskera en las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi, se convocan pruebas específicas destinadas a la acreditación del cumplimiento de perfiles lingüísticos por personal al servicio de las Administraciones de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

En este segundo ejemplo, sin embargo, hemos incluido la referencia legal en una nota al pie. El resultado es un texto más «limpio» y comprensible:

De conformidad con la Ley 16/83 ⁽¹⁾ y el Decreto 86/97 ⁽²⁾ , se convocan pruebas específicas destinadas a la acreditación del cumplimiento de perfiles lingüísticos por personal al servicio de las Administraciones de la Comunidad Autónoma de Euskadi.
<hr/> <p>(1) Ley 16/83, de 27 de julio, sobre Régimen Jurídico del Instituto Vasco de Administración Pública (art. 4.5). (2) Decreto 86/97, de 15 de abril, por el que se regula el proceso de Normalización del Uso del Euskera en las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi (arts. 32 y 33).</p>

11.3.6 Firma

En la firma del documento aparecerán estos datos: nuestra firma y rúbrica, nombre y apellidos, cargo (sirve lo apuntado en el apartado «datos de la persona destinataria») y sigla (IVAP). Atención: no aconsejamos resaltar estos datos utilizando letras mayúsculas o negritas.

Iñaki Argarate

Iñaki Argarate Cuesta
Técnico del Servicio de Euskaldunización
IVAP

11.3.7. Fechas

En todos los escritos administrativos es imprescindible incluir la fecha para facilitar su archivo:

Vitoria-Gasteiz, 8 de enero de 2009.

RECUERDA:

- Utiliza siempre las denominaciones oficiales.
- El mes debe escribirse con minúscula.
- El año nunca lleva el punto correspondiente a las unidades de mil (*2.006). No olvides que este punto sólo se utiliza con cifras (*Ha costado 2.000€*), nunca con años.
- No es aconsejable utilizar el año precedido de artículo (*30 de junio del 2006).
- No deben utilizarse las partículas *en* y *a* para introducir el lugar y la fecha (**En Vitoria- Gasteiz, a 30 de junio de 2006*).

11.4 DOCUMENTOS

A continuación analizaremos algunos de los documentos de uso frecuente en la Administración. Para todos ellos, sea cual sea su objetivo y estructura, hemos utilizado el mismo esquema, dividido en tres grandes apartados:

- Definición.
- Criterios de redacción.
- Modelo.

Tomamos como punto de partida que es tarea imposible ofrecer modelos únicos de documentos, ya que los objetivos, los contenidos y los autores o autoras o las personas receptoras de los mismos varían con asiduidad. Por tanto, los modelos que ofrecemos a continuación deben ser considerados como elementos de referencia a la hora de enfrentarnos a la redacción de un texto administrativo.

11.4.1 Nota de recepción (de llamadas telefónicas y visitas)

DEFINICIÓN

Nota breve mediante la cual la persona que atiende el teléfono o recibe una visita transmite un mensaje al destinatario o destinataria correspondiente. La persona emisora y la persona receptora suelen ser compañeras de trabajo.

CRITERIOS DE REDACCIÓN

El mensaje o encargo debe presentarse de forma muy sucinta y esquemática, de tal manera que, a primera vista, pueda captarse su contenido. Junto con el mensaje, aportaremos los siguientes datos:

- Día y hora en que se produjo la visita o llamada.
- Quién ha atendido la llamada o visita.
- A quién llaman o con quién quieren entrevistarse.
- Identificación de la persona que ha llamado o ha acudido (nombre y apellidos, departamento/empresa/organismo, número de teléfono...).
- Indicaciones para la persona interesada (*volverá a llamar, regresará...*).
- El mensaje en sí.

Ofrecemos a continuación una serie de frases de uso común:

Quiere que te pongas en contacto con él (o ella) lo antes posible.
Debes llamarle sin falta hoy mismo.
No olvides llamarle antes de las cinco de la tarde.
Debes pasar a recogerle.
Es urgente.
Volverá a llamar.
Desearía saber si...

Mezua / Nota

Eguna Fecha	<input type="text"/>	Ordua Hora	<input type="text"/>
Mezua nork jasotako Persona receptora del mensaje		<input type="text"/>	

NORENTZAT / PARA

NORENA / DE PARTE DE

Izen-abizenak Nombre y apellidos	Lantokia/Erakundea Organismo	Telefonoa Teléfono
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

ZER / MOTIVO

<input type="checkbox"/> Dei egin du Ha llamado	<input type="checkbox"/> Etorri da Ha venido
<input type="checkbox"/> Berriz deituko du Volverá a llamar	<input type="checkbox"/> Berriz etorriko da Regresará
<input type="checkbox"/> Deitzeko eskatu du Quiere que le llame	<input type="checkbox"/> Harengana joateko eskatu du Quiere que vaya a donde él/ella

MEZUA / MENSAJE

11.4.2. Carteles y rótulos

DEFINICIÓN

Es el documento que contiene mensajes corrientes, es decir, no específicos, de una actividad, y que pueden encontrarse en diversos ámbitos de la actividad administrativa. Suelen ser textos breves y concisos y pueden tener varias finalidades: recordar algo a la ciudadanía, advertir de un peligro, dar instrucciones concretas...

CRITERIOS DE REDACCIÓN

Como hemos indicado anteriormente, el cartel y el rótulo se utilizan para transmitir mensajes que suelen ser breves y directos: órdenes, recomendaciones, indicaciones...

A continuación vamos a exponer algunos de los criterios básicos que tenemos que tener en cuenta a la hora de diseñar un cartel:

- Estructura: previamente al diseño del cartel, es conveniente que tengamos claro cuál es el mensaje principal del mismo y cuáles las ideas secundarias. Es por ello que el mensaje debe tener una estructura clara, compuesta del texto principal (título) y las ideas complementarias, en caso de que el lector o lectora desee continuar leyendo el cartel.
- Redacción: en un cartel basta con una simple frase o un sintagma. Debemos utilizar términos claros, directos y comprensibles. Un exceso de información en lugar de

facilitar una mejor comunicación puede suponer una dificultad añadida para el lector o lectora del mensaje.

- **Diseño:** el diseño del rótulo resulta muy importante ya que afecta directamente a la capacidad de atraer. Así que, además del texto, tendremos muy en cuenta el tamaño y el tipo de la letra, pudiendo insertar imágenes y símbolos. Conviene que el cartel sea muy gráfico, que atraiga la atención del lector o lectora y que éste/a pueda captar su contenido sin dificultad. Tenemos que pensar con atención qué elementos del mensaje deseamos resaltar y se los debemos ofrecer al público de manera comprensible. Evitemos, asimismo, el abuso de la negrita y de las mayúsculas, que deben ser utilizadas únicamente para destacar lo más importante.

En este tipo de rótulos se detallan muchos tipos de mensajes, por lo que no es posible ofrecer un único modelo. En cada caso, el texto delimitará cómo organizar el rótulo. Algunas frases de uso común:

Por favor, apaguen el teléfono móvil
Cerrado por vacaciones del 1 al 31 de agosto
Espere su turno, por favor
Prohibido sacar revistas

MODELO DE CARTEL

11.4.3 La notificación

DEFINICIÓN

Es la comunicación individual o colectiva que la institución o el departamento hacen a los trabajadores y trabajadoras o a la ciudadanía, para dar a conocer algo. El motivo de esta comunicación puede ser de muchos tipos: comunicar un nuevo nombramiento, dar a conocer una noticia o aviso que afecte a los y las trabajadoras, comunicar la publicación de una norma legal que afecte a la ciudadanía, etc.

CRITERIOS DE REDACCIÓN

La estructura es la siguiente:

- **Título:** es importante señalar en el título cuál es el asunto que se va a comunicar, para que la persona que reciba la notificación identifique rápidamente el asunto del documento que ha recibido.
- **Frase inicial:** no existe un único criterio a la hora de realizar la comunicación. La notificación puede empezar mediante una frase formal:

Yo, Maite Etxeberria Fernández, secretaria de Recursos Humanos, le comunico...

En ocasiones se pueden utilizar otras formas más cercanas a las personas receptoras:

Por la presente les/le hago saber que...
Os/Te comunico...

- **Comunicado:** explicamos aquí lo que queremos comunicar. No suele ser un texto extenso, sino concreto y directo. Únicamente hay que hacer la comunicación oportuna.

- Saludo final: el grado de formalidad del saludo final dependerá del tipo de relación existente con la persona destinataria.
- Lugar y fecha: se deben reflejar el lugar y la fecha en que se firma la notificación.
- Firma y datos de la persona remitente: debajo de la fecha hay que firmar y, finalmente, escribir los datos del o de la remitente.
- Notas: se escriben a pie de página. En caso de tratarse de un texto bilingüe, escribiremos primero la nota en euskera y debajo en castellano.

Nota: Para contactar conmigo, llamad por teléfono a las mañanas.

- Anexo(s): se suele(n) incluir al final del documento.

11.4.4. La hoja de solicitud

DEFINICIÓN

Es un documento mediante el cual un ciudadano o ciudadana o una empresa solicita a la Administración algo que, por regla general, está contemplado en la normativa vigente. Aparte de este tipo estándar de solicitud, todas las dependencias administrativas disponen también de modelos normalizados para que sus propios trabajadores y trabajadoras realicen las peticiones que consideren oportunas: adelanto de dietas de gastos de viajes, actividades formativas, compra de libros o material... Como hemos explicado, la receptora de la solicitud siempre es la misma: la Administración; no así quien la formaliza, que normalmente será el ciudadano o ciudadana, pero también, a veces, el funcionario o funcionaria, en el ejercicio de su puesto de trabajo.

CRITERIOS DE REDACCIÓN

La solicitud debe ser breve, concreta y explícita, con un tono respetuoso pero directo. Lógica - mente, los contenidos de este documento varían en función de la solicitud; no obstante, la estructura estándar de estos escritos suele ser la siguiente:

- Título.
- Identificación de la persona solicitante: antiguamente, estos datos se ofrecían en una frase formularia interminable; hoy en día se prefiere estructurarlos en apartados:

Nombre y apellidos Irene Amatria Legarreta
DNI: 35.376.235-W
Domicilio c/Aratz, nº 15, 4.D 01034 Vitoria-Gasteiz
ÁLAVA

- Exposición: explicación de los motivos por los que se formula la solicitud y las razones que la justifican.
- ‡ Solicitud.
- ‡ Documentos aportados.
- ‡ Finalmente, puede incluirse una frase formularia de despedida que preceda a la firma y fecha.

DEFINICIÓN

Es un documento que acredita actos o situaciones de carácter administrativo. Quien lo solicita suele ser una persona, órgano o entidad que necesita justificar, por ejemplo, la asistencia a un curso, las retribuciones percibidas o los estudios realizados.

CRITERIOS DE REDACCIÓN

El certificado es un escrito con pluralidad de finalidades y contenidos; a pesar de todo, presenta una estructura bastante homogénea:

- Título: no basta con utilizar el término «Certificado», sino que hemos de describir el objeto del mismo: «Certificado de asistencia», «Certificado de empadronamiento». El uso de un título doble puede también resultar de gran ayuda:

CERTIFICADO DE
ASISTENCIA

Curso: *El euskera y la publicidad*

- Certificación: en esta sección hay que incluir, al menos, dos datos: los correspondientes a la persona solicitante (nombre y apellidos, DNI...), y el objeto del certificado, en el que tenemos que expresar con concisión y claridad los elementos cuya constancia se garantiza. Precisamente con vistas a esa claridad, hemos optado por ofrecer unos modelos normalizados en los que todos estos datos se recogen de forma desglosada en distintos apartados, en lugar de hacerse en una o varias frases más o menos extensas. De esta forma, la información principal es percibida con una mayor sencillez y agilidad.
- Fórmula de despedida: entre otras muchas posibilidades, en el IVAP hemos escogido la siguiente: *Para que así conste, expido el presente certificado.*
- Identificación de la persona emisora: en el documento siempre debe constar la firma, el nombre y apellidos, y el cargo de la persona que acredita el certificado y, en consecuencia, es responsable de su autenticidad.
- Pie: en el pie del documento se consignará siempre el lugar y la fecha de su emisión.

TEMA 12.-
VIGILANCIA,
CONTROL Y
LABORES DE
APOYO

TEMA 12.- VIGILANCIA, CONTROL Y LABORES DE APOYO

1. EL PERSONAL SUBALTERNO EN EL CONTROL DE ACCESOS

1.1 CONCEPTO, OBJETIVOS Y MEDIOS

Definición y tipos

El control de accesos es una medida preventiva de seguridad para supervisar y regular el tránsito de personas, vehículos y mercancías a través de una o varias zonas, áreas o dependencias de un determinado lugar, instalaciones o edificio público o privado definidas como áreas seguras para la prevención y protección de riesgos. También nos referimos al control de accesos como el espacio físico donde se realizan las operaciones propias de esta actividad integrando medidas técnicas y organizativas de seguridad física y electrónica para la protección de bienes y personas.

Como filtro de seguridad, puede estar gestionado por una o varias personas, asistidas o no por sistemas electrónicos que faciliten el control y registro administrativo de visitas y mercancías de tal modo que permita conocer la identidad de las personas y sus movimientos por uno o varios departamentos o áreas del edificio.

Desde este punto de vista se establece una clasificación que unifica los sistemas de control teniendo en cuenta a qué o quién van dirigidos:

- ▮ Personas.
- Vehículos.
- Objetos y mercancías.

Objetivos del control de accesos

El objetivo principal cuando se establece un sistema de control de accesos es:

- Minimizar o descartar los riesgos de seguridad derivados de entradas y salidas no autorizadas, aplicando los criterios establecidos en el procedimiento para la identificación fiable de personas, vehículos y mercancías.

Ventajas destacables del control de acceso

- Incremento del nivel de seguridad y protección de las personas y bienes.
- Disminución de los actos de robo, hurto, apropiación o utilización indebida, etc.
- Disponibilidad de información fiable del tránsito de personas, vehículos y mercancías.
- Reducción de costes en trabajos de mantenimiento.
- Integración con otros sistemas de seguridad implantados.

El control de accesos gestionado sólo por recursos humanos está justificado en aquellas instalaciones en las que no es posible mantener operativo un sistema de protección electrónico que actúe en su sustitución, o como complemento de los recursos humanos, que ejerzan la protección contra la intrusión que suele ser el origen de hurtos, robos, agresiones, atentados, vandalismo, sabotajes, etc. El control de acceso impide el paso de personas y vehículos que carezcan de autorización y permite detectar la presencia de mercancías y objetos sospechosos o sustraídos.

Control de accesos y movimientos de personas en un centro público

EL PROCESO

Entendemos este proceso como el conjunto de operaciones cuyo objetivo consiste en permitir la entrada y salida a las personas autorizadas y denegársela al resto de personas, incluidos los objetos por ellas portados. Estableciendo como objetivo secundario la obtención de información (identidad, hora de entrada y salida, destino, etc.) de cuantas personas acceden, lo intentan o están presentes en el edificio.

En el desarrollo de este proceso el personal subalterno en el control de accesos seguirá los siguientes pasos:

- Requerirá la identificación de la persona mediante la exhibición de l DNI, cuya numeración se anotará en un libro oficial de registro o aplicación informática habilitada para tal fin. En dicho libro o aplicación, además de la numeración del DNI, se consignarán los datos personales (nombre y apellidos) y persona a quien se dirige o dependencia a la que se dirige entregándole, si fuese el caso, una acreditación identificativa que deberá portar en lugar visible durante su estancia en las instalaciones. Dicha acreditación será devuelta a la finalización de su visita y salida de l edificio.
- Solicitará la identificación, procedencia y destino de los objetos y mercancías que pretendan introducir o sacar de las instalaciones, consignando en el libro de registro o aplicación informática los datos que permitan identificar claramente tanto al o a la transportista como a la mercancía y su destinatario o destinataria.
- En caso de que existiera en el edificio aparato de detección por Rayos X (escáner), supervisado por personal homologado de seguridad, se someterá al paquete a la inspección correspondiente para asegurarse de la ausencia de objetos o armas peligrosas.

Recursos o medios que facilitan la actividad

Para conseguir una correcta ejecución de las tareas propias del control de accesos es imprescindible disponer de:

- Medios de identificación: humanos y electrónicos.
- Medios de anotación o registro: documentos o equipos informáticos.
- Medios de acreditación: elementos físicos o electrónicos.
- Medios de inspección: pasivos, humanos, equipos electrónicos o animales.
- Medios de canalización y control de paso: elementos físicos.

MEDIOS HUMANOS

El personal subalterno encargado del control de accesos en el inmueble de su responsabilidad no está autorizado por ley a efectuar controles de identidad en el acceso o en el interior de inmuebles o instalaciones públicas o privadas, por lo que *en ningún caso* podrán solicitar y retener la documentación personal de los y las visitantes. Se limitarán exclusivamente a tomar nota de los datos facilitados por la persona interesada, indicando el objeto y destino de su visita, dotándola, cuando así se determine en las instrucciones de seguridad propias del edificio, de una credencial que le permita el acceso y circulación por el interior del inmueble. Esta credencial será devuelta al finalizar la visita.

MEDIOS FÍSICOS

Son medios que permitirán al personal subalterno en labores de control de acceso canalizar adecuadamente los flujos de personal para acceder al edificio por itinerarios específicos, con el objetivo de dirigirlos ordenadamente hacia puntos de interés concretos. Estos medios pueden ser:

- *Arquitectónicos*: inherentes a la propia estructura del edificio, empleando elementos constructivos para encaminar las personas (muros, muretes, barandillas, etc.).
- *Medios físicos auxiliares*: elementos portables de configuración flexible (cordones, cinta enrollable, jardineras, paneles, maceteros, etc.).

SISTEMAS ELECTRÓNICOS DE IDENTIFICACIÓN AUTOMÁTICA

Los sistemas electrónicos de identificación automática de personas en los puntos de control de acceso (tornos/barreras/fichajes...) son una herramienta muy eficaz para controlar los movimientos de personal en un edificio o recinto mediante la combinación de sistemas electromecánicos y software informático para el control de barreras, molinetes y puertas, guardando toda la información de los movimientos efectuados en cada uno de los lugares a controlar.

Se aplican fundamentalmente con dos propósitos:

1. Identificar automáticamente a las personas mediante medios electrónicos portados como pueden ser tarjetas o llaves especiales, y/o equipos biométricos: de identificación personal de rasgos físicos intransferibles (huella dactilar, iris, voz...).
2. Complementar las funciones de los elementos de cerramiento (puertas y cerraduras) mediante automatismos, sensores de movimiento, accionamientos, etc.

Son elementos (llaves especiales, tarjetas) que contienen los datos de interés de la persona autorizada que deberá presentar ante los dispositivos de reconocimiento automático (lectores) para realizar la identificación mediante sistemas programados y automatizados sin hacer necesaria la asistencia de recursos humanos en el control de accesos.

La importancia de la acreditación

La acreditación es un requerimiento de seguridad que exige atención y dedicación constante. Es un elemento de imagen, de información, de control y, sobre todo, de contacto, que permite la identificación del personal autorizado a moverse por un espacio determinado y diferenciarlo del resto no autorizado, mediante la colocación de un elemento visible (tarjeta o similar) con los datos personales y fotografía de quien lo porta, para evitar cualquier confusión. En el caso de las visitas, la acreditación puede ser un soporte con la imagen corporativa y contener todos los datos necesarios para una rápida identificación, debe ser un sistema sencillo y muy visual para distinguir si se permite o no el acceso al recinto.

Tarjeta de control e identificación

A efectos de identificación en el espacio administrativo del edificio bastará con la tarjeta de control diseñada por el departamento u organismo competente, siempre que incluya como mínimo nombre, apellidos, nº del DNI, fotografía y departamento u organismo. Todo ello sin perjuicio de otras medidas de seguridad que en el proceso de identificación y circulación tenga establecidas la administración del edificio.

El personal, interno y externo, deberá llevar en sitio bien visible la tarjeta de identificación mientras permanezca en el edificio. Las tarjetas de identificación son personales e intransferibles. Las tarjetas de identificación y acreditación se comenzaron a emplear a finales de la década de los sesenta, evolucionando desde la hoja o cartulina recortada con texto impreso (nombre y número) hasta las tarjetas plastificadas que, aparte de los datos personales, podían incluir una foto-grafía pegada.

Las necesidades de simplificar el proceso, unidas a la aspiración de identificar y acreditar a las personas por motivos de seguridad en numerosas y variadas instalaciones supuso la aparición de las tarjetas de plástico o PVC como un elemento fiable, manejable, portable y de reducido coste con posibilidad de disponerse tanto en pequeñas como en grandes empresas, edificios o establecimientos, tanto públicos como privados.

En un principio carecían de la posibilidad de utilización con dispositivos de seguridad, pero la necesidad de una identificación personalizada y automática fomentó la incorporación de diversos métodos o tecnologías (código de barras, información magnética, infrarrojos, chips,...) que facilitaron su integración en los sistemas de control de accesos.

Posteriormente se amplió su rendimiento para establecer las limitaciones de acceso a determinadas áreas y controlar la presencia de personas en las instalaciones.

Con el tiempo las prestaciones de este elemento se han adaptado para ser utilizadas en otras aplicaciones automatizadas relacionadas con el control de acceso, evolucionando las técnicas de impresión y grabación de datos o códigos con resultados positivos en cuanto a digitalización y personalización de las tarjetas en función de los particulares gustos (colores, logotipos, texto, fotos, medidas de seguridad...) y necesidades de los diferentes usuarios y usuarias.

Tarjeta o llave magnética

Generalmente con formato de plástico que se utiliza en múltiples aplicaciones. Contiene información codificada en una banda magnética incrustada en el elemento. Admite dos formas de utilización sobre el lector: introducción o pasada, y opera al comparar y reconocer el código de barras particular, procediendo a la apertura de un acceso o bloqueando el paso.

Tarjeta o llave de proximidad

Incorpora un emisor de ondas de radio frecuencia que son reconocidas o rechazadas por el receptor, permitiendo o denegando el acceso, respectivamente. También se conoce como «*manos libres*» al no ser precisa la introducción o deslizamiento por el lector. Son tarjetas que proporcionan un alto nivel de seguridad al permitir la identificación de cada persona usuaria por medio de un código único e irrepetible grabado en fabricación y que no se puede modificar, falsificar o duplicar.

Tarjeta o llave de código de barras

En la tarjeta se imprime un código de barras, compuesto por una sucesión en paralelo de barras y espacios, que será la referencia de comparación y análisis por el lector para facilitar o impedir la apertura del acceso.

Tarjeta o llave inteligente o chip

Esta tarjeta incorpora un microchip con capacidad de almacenamiento de información (datos, claves, etc.) que son comparados en el equipo lector con códigos predefinidos para facilitar o impedir la apertura de accesos. Es el sistema apropiado para personas y/o espacios que requieran un elevado nivel de seguridad. Ofrece amplias garantías contra el copiado y utilización indebida por persona/s ajena/s al requerir la utilización de contraseñas o claves personalizadas o sectorizadas.

Tarjeta o llave infrarrojos

Las tarjetas de infrarrojos contienen un código grabado que permite su lectura mediante un haz luminoso emitido por un lector sin requerir un contacto directo. Son tarjetas que ofrecen una alta fiabilidad y seguridad, siempre que quien la porta sea persona autorizada.

Tarjeta o llave Wiegand

Esta tecnología es similar a la empleada por las tarjetas magnéticas ya que también el lector debe identificar el código almacenado en la banda magnética, pero en este modelo el código se graba en unos cables integrados en la banda magnética. Cada cable posee unas cualidades magnéticas diferenciadas permitiendo su modificación y borrado, así como la posibilidad de cifrar el código. Estas

tarjetas pueden ser leídas sin requerir el contacto directo con el lector evitando su desgaste y alargando la vida útil tanto del lector como de la tarjeta.

1.2 FUNCIONES Y TAREAS GENERALES

Las labores de control de accesos, recepción y atención a las usuarias y usuarios en un centro público puede suponer (cuando así lo determine la persona titular de la administración general del edificio) la asunción de tareas orientadas a regular el acceso y a garantizar la seguridad de personas y bienes. Para ello el personal subalterno en funciones de control de accesos se orientará según lo dispuesto en las normas y protocolos establecidos por la administración general del edificio.

CONTROL DE SEGURIDAD DEL PERÍMETRO EXTERIOR DE ACCESO AL EDIFICIO

- Realizar la ronda de seguridad exterior de los accesos al edificio, verificando que no existan desperfectos en la fachada u obstáculos que impidan o dificulten los accesos al edificio. Que no existen personas, vehículos, objetos o paquetes sospechosos que requieran tratamiento específico de seguridad.

CONTROL DE SEGURIDAD INTERIOR DEL EDIFICIO

- Realizar la ronda interior de seguridad según normas y protocolos establecidos por la administración general del edificio.
- Realizar el control de áreas sensibles (ver áreas sensibles).
- Identificar a toda persona que permanezca en el edificio sin autorización fuera del horario laboral normalizado y de atención al público, anotándolo en el libro oficial de incidencias y comunicándolo en tiempo y forma a la persona titular de la administración general del edificio.
- Controlar los accesos y movimientos por el edificio del personal de contratas y servicios externos que realicen su trabajo fuera del horario laboral normalizado.

1.3 Apertura de edificios

La apertura del edificio se realizará teniendo en cuenta unas mínimas normas de seguridad consistentes en la inspección visual de los elementos estructurales de acceso exteriores comprobando el estado de escaleras, rampas, puertas, ventanas, etc.

Realizará desconexión del sistema de alarma y revisará planta por planta el estado de las zonas de trabajo y uso público, así como la ausencia de incidencias que requieran una atención especial.

1.4 Encendido de luces y apertura de puertas

Una vez finalizada la ronda o en el transcurso de la misma se encenderán las luces principales del edificio, abriendo a la hora concertada las puertas de acceso, supervisando que la entrada se realice según las normas y protocolos establecidos por el administrador o administradora.

1.5 Puerta de acceso del personal laboral

Cuando el edificio disponga de una puerta de entrada y salida diferente para el personal laboral o de un horario diferente, el personal subalterno encargado del control de accesos supervisará que la entrada y/o salida se realice según las normas y protocolos establecidos por la administración. El personal subalterno de seguridad no deberá facilitar el acceso al personal laboral que pretenda entrar o salir sin cumplir protocolos de acceso establecidos por la administración.

Cuando el personal subalterno en funciones de control de acceso sea el único responsable de la apertura y cierre de las puertas del edificio, deberá realizar esta tarea con diligencia y puntualidad, facilitando el acceso de las personas interesadas a la hora convenida.

1.6 Acceso a plantas.

Cuando el control de acceso a las plantas interiores del edificio (áreas de trabajo, despachos y otras dependencias de los departamentos y servicios) sea responsabilidad del personal subalterno se realizará previa retirada de la tarjeta acreditativa para la planta a visitar que deberán portar en lugar visible durante su estancia en el edificio, anotando en el libro de registro o aplicación informática los datos de interés conforme a las normas y protocolos establecidos por la administración.

1.7 Puerta de servicio

En caso de contar el edificio con puertas de acceso destinadas para el personal de mantenimiento, limpieza y otros servicios, el personal subalterno en funciones de control de acceso se encargará de su atención, supervisando el acceso correcto por las personas autorizadas.

1.8 Puertas de emergencia

La utilización de estas puertas queda limitada a las necesidades de evacuación en situación de emergencia, y excepcionalmente a las que por razones funcionales de seguridad determine la administración del edificio. El personal subalterno comprobará periódicamente el correcto funcionamiento de los elementos de apertura y cierre.

1.9 Finalización del servicio

A la finalización de la jornada laboral el personal subalterno realizará una ronda completa de inspección por todo el edificio comprobando, planta por planta, el estado general y la ausencia de incidencias que requieran una atención especial. Esta actividad se realizará siguiendo el protocolo descrito por la administración del edificio.

Concluida esta actividad el personal subalterno abandonará el edificio conectando la alarma y cerrando las puertas principales de acceso.

1.10 Descripción de personas

Considerando que un control de accesos es simplemente un filtro de seguridad que nos permite verificar el paso de personas a una o varias áreas determinadas del edificio o instalaciones, el personal subalterno en estas funciones es la única persona del edificio o recinto por el que pasan todas las personas usuarias y trabajadoras que acceden al interior, siendo importantes destrezas personales como la observación y descripción de personas, espacios y sucesos.

Los rasgos más importantes a tratar en una descripción de personas:

- Características principales: sexo, raza o color de la tez, edad, altura y peso aproximado, su postura o su actitud.
- Características especiales:
 - de la cabeza,
 - de la cara,
 - del pelo,
 - de la frente,
 - de las cejas,
 - de los ojos,
 - de la nariz,
 - de la boca,
 - del bigote y la barba,
 - de las orejas,
 - del tronco,
 - de las manos,
 - de las piernas,
 - de los pies,
 - cicatrices, tatuajes o marcas características,
 - indumentaria y forma de vestir

y todos aquellos datos que puedan resultar de interés para una posterior identificación de la persona.

1.11 Control de bultos o paquetes sospechosos

El personal subalterno encargado del control de entrada y salida de personas y mercancías podrá comprobar, cuando así se le encomiende y con el consentimiento de la persona portadora del objeto, el contenido de bultos o paquetes sospechosos que el personal laboral y los usuarios y usuarias del edificio entren o saquen de los locales. En caso de negativa a facilitar los datos requeridos o mostrar el contenido de un paquete, bolso, maleta, etc., el personal subalterno podrá solicitar la asistencia del personal de seguridad (si lo hubiere) o en su defecto a la administración titular del edificio, que se personará en el lugar para la resolución del incidente.

Deben declararse a la entrada los objetos que a la salida pudieran dar lugar a dudas sobre la licitud de su tenencia. Todo el personal ha de colaborar en esta tarea facilitando la labor del personal subalterno sujeto a las normas y protocolos establecidos por la administración del edificio.

Cuando por obras u otra causa, alguna dependencia precise dar salida a un considerable volumen de objetos o material, deberá participarlo al personal de control de entrada y salida para la inspección de seguridad.

Si se tratase de una persona al servicio del propio organismo, ella misma podrá solicitar la presencia de su jefe o jefa inmediata para que informe o esté presente en las comprobaciones necesarias y en tanto se produce la presencia de la jefatura y del personal de seguridad, la persona interesada podrá ausentarse dejando en depósito los objetos o paquetes sospechosos, de los que se le dará recibo.

1.12 Registro de novedades e incidencias

Las novedades e incidencias relevantes acontecidas durante el servicio quedarán recogidas en el libro oficial de registro habilitado para esta finalidad, por ser incidencias que requieren de un seguimiento, tratamiento, o actuación específica; o simplemente por tratarse de incidencias menos graves que por su tipología resulta conveniente registrarlas para un posterior análisis, evaluación y corrección de acciones (conexión y desconexión de alarmas, alarmas con tratamiento operativo, incidentes con personas, averías de mantenimiento, objetos perdidos, etc.).

1.13 Custodia y control de llaves

Cuando así se determine por la administración del edificio el personal subalterno se encargará de la custodia y control de llaves del edificio, bien sea para uso exclusivo del personal laboral del centro o para su cesión temporal a personas externas que lo soliciten, en cuyo caso se anotarán en el libro oficial de registro o aplicación informática los movimientos de llaves, entrega y recogida solicitadas por personal laboral y contratadas externas autorizadas por la administración del edificio.

1.14 Rondas

La ronda de seguridad es una tarea a realizar en la apertura y cierre del edificio que tiene como principal función la inspección de seguridad del edificio al inicio y finalización de la jornada laboral diaria, verificando el estado general de las instalaciones en materia de seguridad, y el correcto funcionamiento de los equipos y sistemas de detección y alarma.

La ronda se realizará antes de la apertura del edificio al personal laboral y al público en general y al finalizar la jornada laboral cuando todo el personal haya abandonado el edificio. Realizando el recorrido planta a planta, inspeccionando y asegurando cada una de ellas, de tal forma que su labor contribuya a garantizar el control de incidencias y la seguridad general en el edificio.

Para la adecuada realización de esta tarea es preciso que el personal subalterno conozca de -talladamente el edificio, así como el funcionamiento de los equipos y sistemas de seguridad disponibles

1.15 Áreas sensibles

Se entiende por áreas sensibles aquellas zonas, salas o despachos que por circunstancias concretas requieran de una atención de seguridad específica. Las áreas sensibles más destacables y que exigen de un mayor control de seguridad pueden ser:

- DESPACHO DE DIRECCIÓN Y ALTO CARGO

La inspección se realizará todos los días a partir de la finalización del horario laboral normalizado, cuando la dirección o alto cargo y su secretaria o secretario hayan abandonado el edificio.

Se comprobará si el despacho y las salas anexas están cerradas, en caso contrario se comprobará la presencia e identidad de quien permanezca en su interior; a la salida se cerrarán las puertas registrando el hecho como incidencia en el libro oficial de incidencias o aplicación informática correspondiente.

Durante la inspección no es preciso entrar en los despachos si las puertas están cerradas o no se detectan irregularidades desde el exterior. Únicamente se accederá a ellos cuando la comprobación así lo exija por razones evidentes de seguridad.

- **SALAS Y CUARTOS DE MÁQUINAS E INSTALACIONES**

En estas salas o cuartos técnicos es necesario inspeccionar que todo esté, aparentemente, en orden, comprobar que no permanecen en su interior personas no autorizadas y que las puertas estén o se queden cerradas.

1.16 Emergencia-Evacuación

En caso de aviso de emergencia- evacuación el personal vigilante de seguridad vestirá un peto identificativo de color amarillo o anaranjado y dirigirá la evacuación en su zona de competencia, efectuando las tareas que le hayan sido asignadas según el Plan de Emergencia y Evacuación.

2 ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Las tareas del personal subalterno en funciones de control de accesos (entradas, salidas, recepción y atención de personas usuarias) de un centro público suponen realizar un filtro de los contactos que desea mantener la ciudadanía con el personal de la Administración, recibiendo a los y las visitantes con diligencia y cortesía, registrando los datos personales y de interés en el libro oficial de registro o aplicación informática, y orientando de forma adecuada a los y las visitantes hacia su destino.

Cuando así lo determine la dirección del centro se extenderán las tareas de control y vigilancia al resto de dependencias y accesos del inmueble, efectuando rondas de comprobación conforme a las instrucciones de la gestora o gestor del centro para determinar la normalidad en las instalaciones.

Estas funciones podrán efectuarse en uno o varios turnos de mañana, tarde y noche, elaborando el parte de incidencias que será remitido a la persona gestora o titular del centro una vez finalizado el servicio, sin excluir la comunicación inmediata y directa de cualquier incidencia o circunstancia que así lo exija durante su turno.

2.1. Atención al público

La imagen de la Administración, se exterioriza a través de sus personas representantes, entre las que se encuentran en primera línea el personal subalterno u ordenanza. De la calidad de su imagen, de la información transmitida, del mensaje que se envíe a la ciudadanía va a depender la imagen que capte la sociedad del servicio ofrecido.

La atención al cliente y la calidad en el servicio son un reto permanente para el personal subalterno en funciones de recepción y control de accesos pues de lo que se trata es que cuando la ciudadanía demanda una información o servicio, ésta le sea facilitada por una persona amable en el trato y en las formas, y en la medida de lo posible en tiempo y forma.

La atención personal en la información es el servicio final buscado por las ciudadanas y ciudadanos como clientes de un servicio público. Cualquier error o exceso burocrático en el trato puede suponer una percepción pública de insatisfacción en la solución de las necesidades personales.

¿CUÁNDO EMPIEZA Y TERMINA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA?

La atención a la ciudadanía en un servicio público es una actividad permanente desglosada en dos fases o etapas: acercamiento y emisión de la información.

- a) *Acercamiento*. Las ciudadanas y/o ciudadanos como clientes desconocen cómo resolver su problema, por lo que habrá que acercarse a ellas y ellos con profesionalidad, interés, mostrándose por su problema y mostrando capacidad resolutoria, honestidad, cortesía y buen trato.
- b) *Emisión de la información*. Se ha de realizar en un breve espacio de tiempo, sin demoras innecesarias que susciten la desconfianza sobre la capacidad y solvencia del emisor o emisora.

LA ATENCIÓN PERSONALIZADA

No todas las personas son iguales y no todas reciben los servicios de la misma forma. Para la ciudadanía un buen servicio es el que tiene que ver con las expectativas que tiene de ser atendida y no con nuestro modo de atenderlo. Percepción y expectativa son dos conceptos diferentes:

- **Percepción**: es el proceso mental consistente en seleccionar, organizar e interpretar información con la finalidad de darle un significado. Es la visión de la realidad que una persona se hace.
- **Expectativa**: es lo que una persona cree que puede o debe ocurrir. Está condicionada por referencias externas o por experiencias anteriores.

Por ello debemos procurar conocer los intereses de los ciudadanos y ciudadanas en su relación con la Administración, para darles un trato adecuado y personalizado para intentar solucionar su problema. Primero será la persona y luego su problema.

En general la ciudadanía cliente espera de la Administración que nos preocupemos por sus problemas y los resolvamos con eficacia y eficiencia.

2.2 Reglas básicas para la recepción de visitas

ACOGIDA

Es importante ofrecer una cálida acogida a la ciudadanía que a veces se encuentra despistada o perdida por desconocimiento del edificio. La acogida se realizará interesándose sobre el motivo y la persona destinataria de su visita. Si no se le puede atender directamente, se le invitará a esperar unos segundos mientras comunicamos al interesado o interesada la presencia de la visita y el motivo si fuese conocido. La acogida consta de cuatro partes:

- recepción;
- saludo;
- presentación y
- puesta a disposición.

RESPUESTA A LA CIUDADANÍA

Una vez conocido el motivo e interés de la visita se atenderá con prontitud, facilitando la información precisa y forma correcta, evitando tecnicismos y explicaciones innecesarias, convenciendo y persuadiendo, en ningún caso negociando.

LA ESCUCHA FÍSICA

La falta de diligencia, la atención inadecuada u otras circunstancias pueden generar situaciones tensas y desagradables con las personas que accedan al centro, siendo el origen de cambios de ánimo hasta el punto de perder los nervios. Llegados a este punto conviene no dejarse llevar por el estado de nerviosismo de la visita, mostrando interés por su problema y una actitud dialogante y colaboradora, controlando el espacio físico pero sin invadir su espacio personal.

LAS RECLAMACIONES

Cualquiera que sea el origen de una reclamación, el objetivo a lograr es la satisfacción del cliente. No siempre se puede responder positivamente a las reclamaciones, pero siempre se deben atender correctamente. La pauta a seguir en esta situación consiste en disminuir la tensión, escuchar objetivamente y proponer soluciones. En ningún caso se dejará de atender una reclamación ni se tomará como algo personal.

Al final la persona visitante recordará la forma en que se le ha atendido y agradecerá los esfuerzos realizados para satisfacerle. No olvidemos que la irritación explícita se va a focalizar sobre la primera persona que lo reciba.

2.3 Servicios de consigna

La calidad en el trato y atención al público, por parte del personal responsable de la recepción y control de accesos al edificio, son un reflejo importante que permitirá valorar el estilo de acogida del centro.

Una de las atenciones fundamentales hacia el personal que visita el centro es el servicio de consigna, consistente en el depósito y custodia temporal de las prendas y objetos que no vayan a necesitar durante la estancia en el edificio y que dificulten la comodidad de los y las asistentes. Para este depósito las personas responsables de la administración del centro deben habilitar una estancia en la que depositar, debidamente clasificadas y organizadas, todas las prendas y objetos para que una vez finalizado el acto puedan retirarlas mediante la presentación del tique o ficha entregada en el momento del depósito de su prenda.

3. APOYO A ACTIVIDADES DE REUNIÓN Y DE COMUNICACIÓN

Las actividades de reunión y de comunicación requieren de una serie de trabajos de apoyo y mantenimiento que son fundamentales para la correcta realización de las mismas. El objetivo fundamental de estos trabajos es asegurar la provisión y disponibilidad de los medios materiales y físicos necesarios en las reuniones, ruedas de prensa, conferencias etc. que se lleven a cabo en las salas dotadas a tal efecto.

Para poder llevar a cabo dichas tareas es importante tener en cuenta las diferentes salas y dependencias que podemos encontrar en el centro de trabajo, por ello podemos dividir las en tres tipos:

- Salas exclusivamente con mobiliario.
- Salas con proyector y/o traducción simultánea.
- Salas de rueda de prensa y salón de actos.

El procedimiento comienza cuando obtenemos, bien por medios físicos (carteles en las puertas de las salas etc.) o bien por medios informáticos (aplicaciones de reservas de salas), la información de todas las reservas realizadas para los días posteriores.

SALAS EXCLUSIVAMENTE CON MOBILIARIO

El procedimiento de preparación y mantenimiento de este tipo de salas es común al resto de salas:

- Comprobar con anterioridad en la solicitud de reserva de sala el número de personas asistentes y el material solicitado y determinar si es adecuado a la sala reservada; es decir, si el número de asistentes es mayor a la capacidad de la sala o si los medios solicitados no pueden estar disponibles en dicha sala habría que contactar con los y las solicitantes y proponer una ubicación más adecuada.
- En el mismo día con anterioridad a la hora fijada para la reunión, abrir la sala y hacer una inspección visual del lugar:
 - Comprobar mobiliario: número de sillas en función de los y las asistentes, estado de las mismas (limpieza y funcionamiento), mesas, mesas auxiliares, etc.
 - Comprobar que el estado general de la sala (iluminación, temperatura) es adecuado; que no haya bombillas fundidas, goteras, etc.
 - Medios adicionales: comprobar que el papelógrafo tiene suficiente papel, que hay rotuladores y que funcionan, que hay suficientes folios y bolígrafos, etc.

Si en esta primera comprobación faltase algún elemento o estos no funcionaran correctamente habría que avisar al personal responsable del mantenimiento del edificio y al almacén para la reposición de los elementos que falten.

Si en esta comprobación se encontrasen materiales de reuniones previas habría que guardarlos y localizar a las personas asistentes para entregarlo.

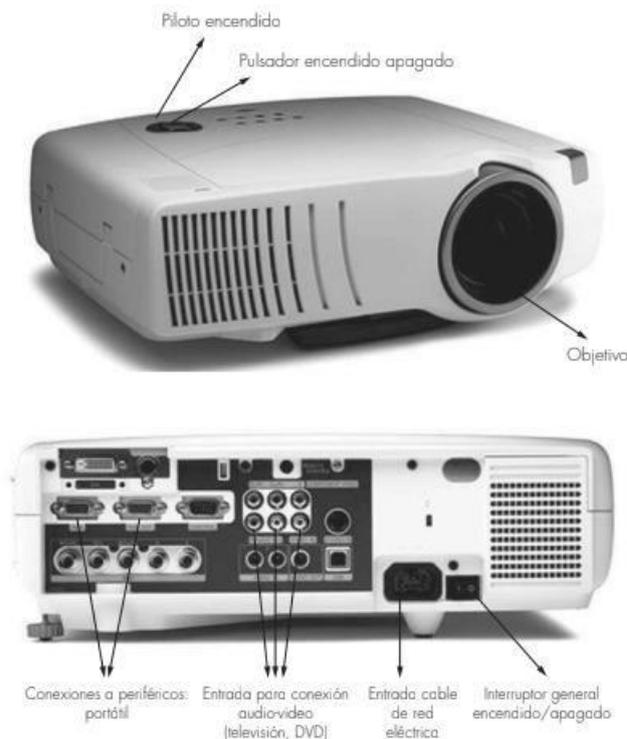
Hay que tener en cuenta que durante la reunión se debe estar disponible para dotar de diferentes materiales si fuera necesario, televisiones, videos...

SALAS CON PROYECTOR Y/O TRADUCCIÓN SIMULTÁNEA

Las salas con este tipo de material necesitan, aparte de la comprobación anteriormente citada, la puesta en marcha y la verificación del correcto funcionamiento de los aparatos mencionados.

Proyector

Existen en el mercado muchísimos modelos de proyectores, intentaremos en este apartado explicar cómo se lleva a cabo la comprobación general de estos aparatos electrónicos.



PARA COMPROBAR EL PROYECTOR

Primero encendemos el proyector con el interruptor general de encendido y apagado, después con el «Pulsador encendido apagado» y comprobamos que el piloto de encendido está en verde.

Comprobamos entonces que el zoom y el enfoque son adecuados a la pantalla de la sala, este proceso puede ser manual girando el objetivo o mecánico, apretando los botones de zoom y enfoque (estos pulsadores pueden encontrarse en el propio proyector o en el mando a distancia).

Para hacer esta comprobación no es necesario tener conectado un periférico, una vez que los y las asistentes estén en la sala y conecten su ordenador portátil puede que se requiera de una nueva comprobación si no conocen el funcionamiento de los proyectores. Para ello necesitamos habilitar la salida del ordenador portátil para que la imagen se proyecte en la pantalla o en el ordenador o en ambos (debemos pulsar la Tecla «Fn» a la vez que la tecla F5 o F8 dependiendo del modelo y fabricante del ordenador portátil.)

Periódicamente debemos comprobar y reponer en su caso:

- Las pilas de los mandos a distancia.
- La lámpara y los filtros de cada proyector (en función de las horas que determina la empresa fabricante).

Equipos de traducción simultánea

Los equipos de traducción simultánea constan de:

- Receptores individuales de audio inalámbricos con selector de canal para elegir el idioma en el que se desea escuchar, con sus correspondientes auriculares.



- Pupitres de locución de la traducción individuales para cada intérprete.



- Micrófonos de sobremesa para cada asistente



- Emisores infrarrojos multicanal con los que dotar a toda la sala de una buena recepción.
- Cabinas aisladas donde se sitúa cada intérprete y emite en el idioma respectivo.
- Cámara y monitor de video para que cada intérprete vea la sala.
- Micrófonos inalámbricos para las intervenciones de los y las asistentes.

Para verificar el buen funcionamiento del equipo debemos:

- Comprobar los receptores individuales y los auriculares; si los receptores son de batería recargable comprobar que tienen carga suficiente y si son de pilas cambiarlas regularmente.
- Comprobar que los micrófonos de sobremesa funcionan correctamente.
- Cambiar las pilas de los micrófonos inalámbricos regularmente.
- Comprobar que los pupitres de traducción reciben y emiten el sonido adecuadamente.
- Comprobar que la cámara emite al monitor una buena imagen de la sala.

Los eventos que pueden darse en estas salas son del tipo: conferencias, entregas de premios, ruedas de prensa, exposiciones, presentación de eventos, etc.

En este tipo de eventos suelen realizarse ensayos, simulacros con anterioridad debido a la importancia de dichos actos

En estas salas se comprueba todo lo anteriormente citados y además:

- Se colocan los elementos de ornato necesarios: flores, carteles, etc
- Se colocan carteles informativos en los pasillos de acceso para la localización de la sala.
- Mesa presidencial: se deben seguir las directrices del personal responsable del evento, de protocolo o de Prensa. Para ello debemos tener en cuenta:
 - Colocar a cada ponente agua y vaso.
 - Colocar y comprobar los rótulos anunciadores de cada ponente en el orden correcto.

Si en el evento se va a servir un lunch o refrigerio habrá que tener en cuenta lo siguiente:

- Colocar biombos para separar la sala de la zona del refrigerio.
- Determinar dónde y cómo se va a almacenar la comida antes del evento.
- Determinar la forma de acceder al centro del equipo de la empresa de catering para, si fuera posible, no colapsar las entradas principales.

En estos eventos es importante avisar al servicio de seguridad del edificio para que esté al tanto del número de personas que accederán a las instalaciones durante ese tiempo.

TEMA 13.-

OFICINA:

RECEPCION Y

DISTRIBUCION

DE

CORRESPOND

ENCIA

TEMA 13.- OFICINA: RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE CORRESPONDENCIA

1. TRABAJOS AUXILIARES DE OFICINA

1.1 FOTOCOPIADO

Para realizar copias de un documento, tenemos diferentes tipos de máquinas fotocopadoras.

1.1.1 Según el tamaño y capacidad de copias

a) PERSONALES

Son el tipo más pequeño de máquina que existe en el mercado. Suelen hacer sólo copias al 1:1; es decir, al mismo tamaño del original. Algunas no van provistas de casete de alimentación, por lo que hay que colocarle el papel uno a uno, y gran número de ellas llevan incorporado un módulo donde se encuentra el tambor, la lámpara y el tóner en una sola pieza, que suele llamarse Uit, el cual, una vez consumido, se cambia por uno nuevo en su totalidad. Estas máquinas suelen hacer menos de 10 copias por minuto y por ello están dirigidas a un consumo muy pequeño, personal, como su nombre indica.

b) DE OFICINA

La gran mayoría de las máquinas existentes en el mercado pertenecen a este segmento, por ello existe una gran cantidad de marcas que fabrican estos modelos y cada una introduce unos elementos comunes y algunos especiales de cada empresa fabricante para esta gama.

Como elementos comunes podemos destacar que estas máquinas suelen estar provistas de sistemas de ampliación o reducción del original, ya sean fijos o con Zoom, suelen usar papel desde A-5 al A-3, a veces sobres, utilizan tóner que se repone en un depósito regularmente, llevan incorporados opcionalmente introductores automáticos de originales así como clasificadores de copias, y la velocidad de reproducción va desde las 12 a las 40 copias por minuto.

c) DE ALTA PRODUCCIÓN O PROFESIONALES

Estas máquinas son la gama más alta de fotocopadoras por capacidad de producción, posibilidades de automatización de sus funciones y tamaño.

A las cualidades de las máquinas de tipo medio, hay que añadir: copia automática a dos caras de los originales, alzado, grapado de juegos, separación de imágenes de copia en los libros, diagnósticos automáticos de calidad y puesta a punto y, sobre todo, una alta capacidad de producción, que algún tipo llega hasta las 120 copias por minuto.

1.1.2. Según el tipo de tóner

El tóner es el pigmento utilizado en la impresión de las fotocopiadoras láser, así como también en el fax e impresoras de inyección de tinta.

a) TÓNER POLVO

Las máquinas de tóner polvo van provistas de un depósito donde se deposita el tóner o donde se coloca el cartucho con tóner para que la máquina retire poco a poco el que vaya necesitando.

Este tóner puede ser monocomponente (se usa directamente tal y como viene en su envase original) o bicomponente (se usa en la máquina mezclado con otro producto llamado *develóper* que le sirve de base para su difusión en el tambor y que tiene una vida limitada, por lo que ha de ser cambiado regularmente cada cierto número de copias).

b) TÓNER LÍQUIDO

El tóner líquido va depositado en unas cubetas donde está disuelto en un líquido llamado dispersante, y suele ser usado para conseguir un coste de copias más bajo.

1.1.3. Elementos

Aunque cada empresa fabricante puede incorporar a su máquina los elementos accesorios que considere necesarios para su mayor rentabilidad comercial, existen unos elementos que son básicos e imprescindibles en toda máquina fotocopiadora. Estos elementos son:

- a) **Vidrio de contacto.** El documento original deberá colocarse en el cristal superior porta originales. Una vez allí situado, se cerrará la cubierta superior para evitar que al iniciarse la actividad de la máquina pueda molestar la luz de exposición.
- b) **Bandeja de papel.** En esta bandeja se encuentra depositado el papel que va a utilizar para reproducir el documento original. Cuando pulsa la tecla de copiado, automáticamente la máquina comenzará a tomar el papel situado en ella.
- c) **Corona de carga de papel.** Cuando se pulsa la tecla de copiado (COPY), el papel pasa junto a la corona de carga que lo impulsa eléctricamente para que la máquina pueda recibirlo y efectuar sobre él la reproducción del original.
- d) **Tambor.** El tambor recibe la imagen del documento original, gracias a la lámpara de exposición, y al ser de un material sensible a la luz reproducirá la imagen que se encuentra en el vidrio de contacto.
- e) **Lámpara de exposición.** Mediante ella se transmite la imagen original al tambor para su reproducción.
- f) **Tóner.** El tóner se encuentra depositado cerca del tambor. Cuando el papel pasa junto al tambor, que mantiene reflejada la imagen del documento original, al estar cargado eléctricamente, atrae las partículas de tóner que van formando sobre él la reproducción exacta del original.
- g) **Fusor.** El rodillo fusor actúa fijando mediante el calor las partículas de tóner que se han depositado sobre el papel realizando la copia del original y evitando así que caigan o se disgreguen impidiendo la reproducción.

- h) **Bandeja de recepción.** Situada en la parte exterior de la fotocopiadora, su función consiste en recibir el documento fotocopiado y ponerlo a disposición de la persona usuaria.



1.1.4 Comienzo para copiar

Para iniciar el trabajo de copiar los originales se debe tener en cuenta:

- Puesta en marcha. Para ello hay que encender el interruptor principal. Suele denominarse con la palabra ON y la de apagado con OFF.
- El tiempo de calentamiento. Todas las máquinas cuando se encienden usan un tiempo en autodiagnosticarse y prepararse para la labor de copiar. Durante este espacio de tiempo no pueden realizarse copias, por ello se debe esperar hasta que la máquina le indique en el panel frontal si está preparada. Emplee este tiempo en colocar el original en la pantalla.
- Observar el panel frontal. En este panel las máquinas indican si existe algún impedimento para su normal funcionamiento, observe y corrija el problema que le indique dicho panel.
- Existencia de papel. Debe observar, pues es fundamental para poder hacer copias, si el casete tiene papel y si se encuentra introducido correctamente en la máquina.
- Cierre de cubiertas. Las máquinas fotocopiadoras suelen ir provistas de un sistema de detección de apertura de cubiertas. Dichos detectores, si encuentran que alguna cubierta no está cerrada, bloquean la máquina y no se pueden realizar copias; compruebe que todas están cerradas.
- Colocación del original en la pantalla superior. Coloque correctamente el original en el cristal superior porta originales, conforme a las instrucciones que suelen aparecer en el mismo sobre el tipo de original a copiar; según sea el tamaño del original y el tipo de copia debe colocarlo de una forma o de otra. Coloque el original y cierre la tapa superior para realizar la copia.
- Selección de número de copias y tamaño. Introduzca en el teclado del panel el número de copias que desea del original, y el tamaño que desea de la copia, ampliación o reducción, y a

continuación, pulse el botón de copia que se encontrará encendido y destacado en el panel. Si no se indica ningún número concreto la máquina hará una sola copia.

- Nuevos originales y retirada de copias. Para retirar el primer original debe esperar a que se apague la luz de la lámpara y colocar el nuevo original sobre el cristal de exposición; las copias las puede retirar de la bandeja de salida, para lo cual debe esperar unos segundos.

1.1.5 Problemas más habituales en el manejo de fotocopiadoras

- Se enciende el indicador de suministro de papel. Indica que la fotocopiadora no tiene papel o que la bandeja que lo contiene no ha sido insertada correctamente.
- Se enciende el indicador de reposición de tóner. En este caso es necesario añadirlo. Para proceder a su reposición hay que abrir la cubierta delantera, agitar el nuevo cartucho para ablandar el tóner, posteriormente se quitará la tapa del cartucho y éste se insertará dentro de los carriles guidores de la unidad reveladora, debiendo empujar ligeramente para que quede seguro en su posición. Por último se cerrará la cubierta y se hará funcionar la máquina.
- Se enciende el indicador de atasco de papel. Si se atasca el papel, se detiene la reproducción y el indicador de atasco se enciende. En estos casos deberá dejarse encendido el interruptor y sacar el papel atascado suavemente para no dañar el tambor o algún otro elemento de la máquina. Es preciso tener cierta precaución con el rodillo fusor debido a la alta temperatura que adquiere. Una vez extraído el papel que se había atascado se procederá a realizar una nueva copia pulsando la tecla de copiado.
- Obstrucciones en la selección de suministro de papel. En este caso lo habitual es que se encienda el indicador de atasco de papel, en cuyo caso se procederá a sacar la bandeja portapapeles retirando el que se ha atascado. A continuación se procede a volver a colocar la bandeja en su lugar y se procede a continuar el copiado.
- No sale ninguna copia. En estos casos será necesario seguir el siguiente procedimiento: comprobar que la cubierta frontal no esté abierta; observar que no esté encendido el indicador de «añadir papel»; observar que no esté encendido el indicador de «atasco de papel»; observar que no esté encendido el indicador de «reposición de tóner». Si observadas estas operaciones aún no saliera copia alguna habría que proceder a avisar al servicio técnico de la máquina.
- Las copias salen claras. Es posible que se deba a una falta de tóner, en cuyo caso habría que proceder a su reposición o tratarse de que la tecla que controla la claridad de las copias estuviera en una posición demasiado clara para ese original. Si una vez regulada dicha tecla el problema persiste habría que llamar al servicio técnico.
- Las copias no salen en su sitio. En este caso es posible que el original no esté colocado correctamente en el cristal de exposición, por lo que procederá a comprobar esta situación y en su caso a corregirlo.

1.1.6 Mantenimiento de la fotocopiadora

Para mantener una máquina fotocopiadora funcionando correctamente y a pleno rendimiento, se deberá proceder mensualmente a su revisión y limpieza por parte del servicio técnico. Para llevar a cabo la limpieza de la máquina se deberá desconectar previamente el interruptor principal.

En caso de que la fotocopidora no se vaya a utilizar durante un amplio período de tiempo se deberá sacar el enchufe de la corriente eléctrica, pues aunque el interruptor de funcionamiento esté apagado (OFF), es posible que aún funcione un calentador para prevenir la condensación.

Dependiendo del empleo de la copiadora se efectuarán los siguientes trabajos de mantenimiento:

- Tapa para originales. Limpie la parte inferior de la tapa con un paño húmedo, eventualmente añada un detergente suave al agua.
- Placa de cristal. Se limpiará con un limpiacristales normal sin dejar franjas.
- Casetes de papel. De vez en cuando quitar el polvo de los casetes.
- Revestimientos de copiadora. Se limpiarán con un detergente normal para plásticos.

1.2 USO DE ESCÁNER

El escáner es un dispositivo que permite convertir la información que contiene un documento en papel en un archivo digital. Este proceso transforma las imágenes a formato digital, pudiendo entonces ser almacenadas, retocadas, impresas o ser utilizadas para ilustrar un texto.

Los escáneres son periféricos diseñados para registrar caracteres escritos, o gráficos en forma de fotografías o dibujos, impresos en una hoja de papel.

El funcionamiento de un escáner es similar al de una fotocopidora. Se coloca una hoja de papel que contiene una imagen sobre una superficie de cristal transparente, bajo el cristal existe una lente especial que realiza un barrido de la imagen existente en el papel.

El proceso de captación de una imagen resulta casi idéntico para cualquier escáner: se ilumina la imagen con un foco de luz, se conduce mediante espejos la luz reflejada hacia un dispositivo denominado CCD que transforma la luz en señales eléctricas, se transforman dichas señales eléctricas a formato digital en un DAC (convertor analógico -digital) y se transmite el caudal de bits resultante.

Con el escáner se pueden digitalizar textos (escritos a máquina o con ordenador) e imágenes.

1.2.1 Tipos de escáneres

- De rodillo. Como el escáner de un fax.
- De mano. De muy baja calidad. Prácticamente extintos.
- Cenitales. Para escanear elementos frágiles.
- De tambor. Consiguen muy buena calidad de escaneo, pero son bastante lentos.
- Planos. Como el de las fotocopadoras.



Estos últimos (los planos), son los más utilizados y pueden ser bien escáneres de sobremesa o equipos multifunción.

Los escáneres planos están formados por una superficie plana de vidrio sobre la que se sitúa el documento a escanear, generalmente opaco, bajo la cual un brazo se desplaza a lo largo del área de captura.

La mayoría de estos escáneres tienen un área de lectura de dimensiones 22 x 28 cm (DinA4), para los de sobremesa, y de 30 x 42 cm (DinA3), los de los equipos multifunción, y están indicados para digitalizar objetos opacos planos (como fotografías, documentos o ilustraciones).

Algunos modelos admiten también adaptadores especiales para escanear transparencias, y otros poseen manipuladores de documentos automáticos (Automatic Document Handler) que pueden aumentar el rendimiento en el caso de grupos de documentos uniformes que se encuentran en condiciones razonablemente buenas.

Para escanear un documento, lo primero que tendremos que hacer será seleccionar el Tipo de imagen, en donde seleccionaremos si queremos:

- Foto color.
- Foto escala de grises.
- Foto blanco y negro.

Acto seguido elegiremos la resolución a la que va a realizarse el proceso. Es éste un valor muy importante, ya que según el medio en que va a ser usada la imagen resultante necesitaremos más o menos resolución, con lo que el fichero gráfico que la almacene tendrá más o menos tamaño.

La resolución óptima para escanear una imagen dependerá de su destino. Para verla en pantalla es inútil elegir una resolución mayor que 72 ppp (puntos de imagen por pulgada), pero si la intención es realizar una impresión de calidad habrá que elevarla hasta 300 ppp o más.

Una vez escaneado el documento, elegiremos donde queremos almacenar dicho documento, si en carpeta, enviándolo por correo electrónico o en USB/tarjeta SD.

Las imágenes digitalizadas se pueden guardar en diferentes formatos: GIF, TIF, BMP, JPG, etc. El formato que más comprime la imagen es el JPG pero a cambio pierde un poco de calidad. Cuanta mayor sea la compresión que se le aplique a la imagen, menor será la calidad.

El formato GIF tiene una buena resolución y, al igual que los JPG, se puede utilizar en páginas Web *HTML* de Internet, pero ocupa algo más.

El formato TIF es el que mejor calidad de imagen da y es compatible con Macintosh, pero es uno de los que más ocupan.

El formato BMP, es el más estándar y el más fácil de insertar en cualquier editor de texto, en cambio, es uno de los que más espacio ocupan.

1.3 USO DE FAX O TELEFAX

La necesidad de transmitir o recibir desde un punto distante un gran volumen de información y sobre todo copias exactas de determinados documentos ha sido el origen del telefax, telefacsimil

o fax. Este podría definirse como el sistema para enviar o recibir una copia idéntica de un documento a larga distancia.

El canal mediante el que se realiza el envío de la información es la línea telefónica y los instrumentos necesarios para ello son dos unidades de fax, aparatos preparados para transmitir o recibir información, conectados a dicha línea telefónica.

El mecanismo para transmitir la información es el siguiente:

En el fax emisor se coloca el documento que se quiere transmitir y se efectúa a través del mismo la llamada telefónica al número donde se encuentra conectado el fax receptor. El fax receptor recibe la llamada del emisor y se conecta preparándose para recibir la información, durante este proceso el documento es leído por el fax emisor y transmitido, vía telefónica, al fax receptor para imprimirlo. Una vez transmitido el documento el fax emisor manda la señal de fin de la transmisión que una vez recibida por el fax receptor da por finalizado el proceso. En este momento en el fax receptor se encontrará una copia idéntica a la que ha sido leída y enviada por el fax emisor.

Para poder realizar la transmisión o recepción de documentos vía fax son necesarios los siguientes elementos:

- Un telefax o fax en cada uno de los puntos de comunicación.
- Un teléfono para poder marcar el número telefónico al que se pretende enviar la información. Hay aparatos que incorporan teclado para poder marcar y otros que necesitan un teléfono para poder marcar.
- La línea telefónica para poder realizar la comunicación entre ambos fax.
- Un soporte de papel para recibir la información que es remitida por el fax que la envía.



Los Fax que llevan incorporados el teclado para marcar suelen ser de mayor producción en el envío de documentos y suelen estar conectados a líneas de uso exclusivo para fax, el resto suelen ser más de tipo personal.

El papel que usaban la mayoría de los fax, para la impresión de la información era del tipo llamado térmico. Pero actualmente existen los que han sustituido los cabezales térmicos por

sistemas de copia parecidos a los de cualquier fotocopiadora de oficina y que funcionan con papel normal. Estos son los más utilizados en la actualidad.

Antes de enviar cualquier documento debe asegurarse de que éste cumple con los requisitos de tamaño que admita su fax, si no lo tiene en cuenta no sólo le será imposible enviar el documento sino que puede originar atascos durante el proceso que pueden incidir en los componentes del aparato. Si el documento es muy pequeño, deberá ampliarlo en una fotocopiadora y si fuera demasiado largo deberá transmitirlo en varias partes. Si el documento contiene información borrosa o con caracteres muy pequeños es posible que no se transmita con claridad. No debe enviar documentos con las esquinas dobladas, con orificios de encuadernación o con las hojas plegadas; deberá copiarlos en hojas aparte y entonces enviarlos; por supuesto, no pueden encontrarse unidos por grapas o clips. Evite usar documentos de distintos tamaños al mismo tiempo, así como documentos plastificados o recién corregidos con líquidos.

1.4 ENCUADERNACIÓN

Los distintos documentos que se originan deben ser archivados o presentados de la forma más adecuada. Para facilitar este proceso se utilizan máquinas encuadernadoras. Estas máquinas las podemos dividir en 3 tipos:

- a) Las que taladran el papel y le colocan algún dispositivo. Estas máquinas están provistas de unos punzones que realizan unos orificios en el papel por los que posteriormente insertan unos plásticos o metales (canutillos, espirales, etc.), que sirven para agrupar al conjunto de hojas que han sido encuadernadas.
- b) Las termoencuadernadoras. Funcionan incorporando en un borde del conjunto de hojas una sustancia plástica que, mediante el calor que les proporciona dicha máquina, se funde que- dándose adherido a dichas hojas y provocando la unión de las mismas.
- c) Las fresadoras y encuadernadoras con cola caliente. Estas máquinas realizan un fresado de los bordes del papel y luego le incorporan cola caliente que, una vez que se enfría, se adhiere a estos bordes y penetra dentro a través de los cortes que le provocó el fresado.

Todas estas máquinas pueden incorporar unas portadas a los documentos, dentro de la realización del proceso de encuadernación.

También se puede realizar la encuadernación de forma manual. Lo podemos definir como el proceso en el que hojas sueltas o dobladas, normalmente de papel impreso, se juntan en un volumen. Se trata de unir páginas para formar un todo que puede ser un libro, un cuaderno o una publicación, en general. Al personal subalterno no se pedirá que encuadernar un libro, pero sí puede encontrarse dentro de sus tareas la agrupación de hojas para formar un cuadernillo o folleto. Existen varios métodos para este tipo de encuadernación: en general consiste en realizar orificios a las hojas que deben encuadernarse, las cuales vendrán unidas a través de diversos accesorios como rosetas, tornillos, varillas, etc.

1.5 ELABORACIÓN DE CARTELES POR ORDENADOR

Para elaborar carteles por ordenador, lo haremos a través del programa Word. Abriremos el programa y picaremos en la barra de menú la opción Insertar, después Imagen y luego picaremos *WordArt*.

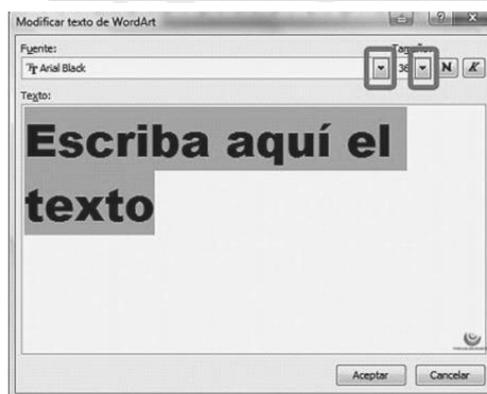
Cuando piquemos en este icono nos saldrá una lista desplegable con diferentes estilos.



Escogemos el que más nos guste y al picar en cualquiera de los estilos aparecerá la siguiente ventana:

Donde pone "escriba aquí el texto", introducimos el texto que queremos que aparezca en el cartel. Se puede cambiar el formato y el tamaño de la letra desplegando la flecha que aparece junto al tamaño y fuente predeterminados.

Cuando el texto ya esté escrito, seleccionamos Aceptar. Aparecerá la secuencia que se haya escrito, con el estilo y el tamaño elegidos, en la hoja de Word.



1.6 MÁQUINAS DESTRUCTORAS

Estas máquinas destructoras tienen un sencillo manejo. Basta con colocar el papel en la boca de entrada y pulsar el botón de funcionamiento para que la máquina se trague el papel y lo convierta en finas tiras que se irán depositando en una bolsa o recipiente colocado en su parte inferior. Algunas de estas máquinas cuentan con una célula fotoeléctrica que al detectar la existencia de papel en su parte superior ponen en funcionamiento el proceso sin necesidad de pulsar el botón de inicio.

Las destructoras que encontramos en las oficinas pueden admitir, indistintamente, papel continuo o discontinuo. Funcionan a velocidades que oscilan, generalmente, entre los 6 y 15 metros por minuto, con una potencia que va entre 150 y 900 vatios.

Algunas de estas máquinas tienen indicadores para avisar que la bolsa está llena o que la puerta está abierta. Algunos modelos tienen también retromarcha automática, de modo que se puede rescatar un documento que está entrando por la boca de la entrada.

El personal de servicios responsable de utilizar la máquina deberá estar pendiente del vaciado de la bolsa para evitar que ésta se llene en exceso y dificulte la entrada de más papel. La mayoría de las destructoras tienen bolsas o recipientes con una capacidad de entre 30 y 160 litros.

1.7 ETIQUETADO

El etiquetado es el proceso de colocación de etiquetas o marbetes a cada uno de los objetos, cartas o cualquier otro material, bien para su envío o para el archivo o clasificación del mismo.

1.8 PLASTIFICADO

Para el plastificado de documentos, se utilizan máquinas plastificadoras, que son de muy fácil manejo. El sistema es muy simple: se trata de una máquina con dos rodillos que aprisionan el papel. Estos rodillos alcanzan una alta temperatura, de manera que funden la cola que hay en las hojas de plastificado (una especie de sobre donde se introduce el papel a plastificar), quedando pegado por ambas caras a dicho documento, adquiriendo así una consistencia plástica muy difícil de deteriorar.

1.9 GUILLOTINADO

Es la operación de oficina consistente en cortar papel con una guillotina. Las guillotinas son máquinas destinadas a cortar hojas de papel, tanto de una en una como grupos de varias hojas apiladas. Pueden también servir para cortar materiales blandos presentados en hojas: cartón, materias plásticas blandas, etc.

Existen muchos tipos de guillotina para papel, desde las más sencillas, completamente manuales, hasta las más sofisticadas y automáticas.

Las guillotinas manuales constan de una base en la que se coloca el papel a cortar, y que dispone de dos guías-regla, una horizontal y otra vertical, que se utilizarán para que los cortes tengan la medida y la orientación adecuados.

1.10 GRAPADO

Consiste en sujetar un conjunto de hojas, generalmente con una grapa de hierro u otro metal. También existen unos instrumentos, denominados clavadoras, que se usan para colocar grapas sobre otras superficies.

1.11 TALADRADO

Consiste en horadar un grupo de hojas con taladro u otra herramienta. Existen diversos tipos, dependiendo del grosor a taladrar y, por supuesto, de la calidad del instrumento.

2. CORRESPONDENCIA Y PAQUETERÍA

La aprobación por el Parlamento Europeo y el Consejo, el 15 de diciembre de 1997, de la Directiva 97/67/CE relativa a las normas comunes para el desarrollo del mercado interior de los servicios postales en la Comunidad y la mejora de la calidad del servicio, inspiran la nueva regulación postal en España.

La Ley se aprueba con fundamento en la competencia exclusiva que al Estado reconoce el artículo 149.1.21.a de la Constitución española, en materia de correos.

El objeto de la presente Ley es la regulación de los servicios postales con el fin de garantizar la prestación del servicio postal universal a la ciudadanía, satisfacer las necesidades de comunicación postal en España y asegurar un ámbito de libre competencia en el sector.

2.1 SERVICIO POSTAL UNIVERSAL

Se entiende por servicio universal el conjunto de servicios postales de calidad determinada en la Ley y sus Reglamentos de desarrollo, prestados de forma permanente en todo el territorio nacional y a precio asequible para todos los usuarios.

Se incluyen en el ámbito del servicio postal universal los siguientes servicios, cuya prestación deberá garantizarse en la forma que se determine reglamentariamente:

- A. Servicio de giro.
- B. La prestación ordinaria de servicios postales nacionales y transfronterizos para envíos postales que incorporen una dirección indicada por la persona remitente sobre el propio objeto o sobre su embalaje, pudiendo tratarse de:
 - a) Cartas y tarjetas postales que contengan comunicaciones escritas en cualquier tipo de soporte, de hasta 2 kg de peso.
 - b) Paquetes postales, con o sin valor comercial, de hasta 10 kg de peso.

Los envíos nacionales y transfronterizos de publicidad directa, de libros, de catálogos, de remisión en régimen de servicio postal universal, siempre que ésta se lleve a cabo con arreglo a alguna de las modalidades previstas en el apartado anterior.

Los recibos, las facturas, los estados financieros y otros mensajes no idénticos no tendrán la consideración de publicidad directa. Tampoco tendrán este carácter las comunicaciones que acompañen la publicidad directa con otros objetos, dentro de la misma envoltura.

El servicio postal universal incluirá, igualmente, la prestación de los servicios accesorios de certificado y de valor declarado. Los servicios de certificado y de valor declarado permiten otorgar una mayor protección al usuario frente a los riesgos de deterioro, robo o pérdida, mediante el pago al operador de una cantidad predeterminada, en el primer caso, o de una cantidad proporcional al valor que unilateralmente les atribuya la persona remitente, en el segundo.

Cada servicio integrado en el servicio postal universal, incluirá, por lo menos, las siguientes prestaciones:

- a. La recogida, admisión, clasificación, tratamientos, curso, transporte, distribución y entrega de cartas y tarjetas postales de hasta 2 kg de peso.
- b. La recogida, admisión, clasificación, tratamiento, curso, transporte, distribución y entrega de los paquetes postales cuyo peso no exceda de 10 kg.
- c. Los servicios de envío certificado y los envíos con valor declarado, accesorios de los establecidos en las letras a) y b) de este apartado.

Se atribuye la obligación de prestar el servicio postal universal en los términos y condiciones previstos en la Ley 24/1998, de 13 de julio, del servicio postal universal y de liberalización de los servicios postales a la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, Sociedad Anónima.

Quedan reservados, con carácter exclusivo, al operador al que se encomienda la prestación del servicio postal universal:

1. El servicio de giro.

2. La recogida, admisión, clasificación, entrega, tratamiento, curso, transporte y distribución de envíos interurbanos, certificados o no, de cartas y de tarjetas postales, siempre que su peso sea igual o inferior a 100 gramos desde el 1 de enero de 2003 y en 50 gramos desde el 1 de enero 2006. No se aplicarán dichos límites desde el 1 de enero de 2003 si el precio es igual o superior a tres veces la tarifa pública de un envío de correspondencia de la primera escala de pesos de la categoría más rápida y, desde el 1 de enero de 2006, si el precio es igual o superior dos veces y media a dicha tarifa.
3. El servicio postal transfronterizo de entrada y salida de cartas y tarjetas postales, con los mismos límites de peso y precio del apartado anterior.
4. La recepción, como servicio postal, de las solicitudes, escritos y comunicaciones que la ciudadanía dirija a órganos de las Administraciones Públicas.

Es un derecho especial atribuido al operador al que se encomienda la prestación del servicio postal universal, entre otros:

El derecho a entregar notificaciones de órganos administrativos y judiciales, con constancia fehaciente en su recepción. Los demás operadores podrán realizar este tipo de notificaciones en el ámbito no reservado y sus efectos se regirán por las normas del derecho privado.

Para garantizar la prestación del servicio postal universal, se otorgan al operador que presta dicho servicio los siguientes derechos exclusivos:

1. Establecimiento de apartados postales destinados a la entrega de la correspondencia, siempre que no incorporen servicios liberalizados.
2. Preferencia de despacho en el control aduanero para los envíos incluidos en el ámbito del SPU.
3. La distribución de los sellos de Correos u otros medios de franqueo a los que se refiere el punto siguiente, pudiendo realizarse la venta al por menor, a través de la red postal pública o a través de terceras personas.
4. Utilización exclusiva de la denominación «Correos», del término «España» o de cualquier otro signo que identifique al operador al que se encomienda el servicio postal universal o al carácter de los servicios que, dentro de su ámbito, éste preste.

2.2. CLASIFICACIÓN DE LOS ENVÍOS Y SERVICIOS POSTALES

A los efectos de dicho Reglamento, se entenderá por envío postal el envío con destinatario, preparado en la forma definitiva en la que deba ser transportado por el operador del servicio postal universal.

En todo caso, son envíos postales, las cartas, tarjetas postales, paquetes postales, los envíos de publicidad directa, libros, catálogos y publicaciones periódicas.

En el ámbito de aplicación de este Reglamento, se entenderá por:

- A. Carta: todo envío cerrado cuyo contenido no se indique ni pueda conocerse, así como toda comunicación materializada en forma escrita sobre soporte físico de cualquier naturaleza, que tenga carácter actual y personal y toda aquella que, aun no reuniendo los requisitos antedichos, cumpla los restantes que establece el presente Reglamento para su admisión con arreglo a esta modalidad. En todo caso, tendrán la consideración de carta los envíos de recibos, facturas, documentos de negocios, estados financieros y cualesquiera otros mensajes que no sean idénticos.
- B. Tarjeta postal: toda pieza rectangular de cartulina consistente o material similar, lleve o no el título de tarjeta postal, que circule al descubierto y que contenga un mensaje de carácter actual y personal. La indicación del término de *tarjeta postal* en los envíos

individuales implica automáticamente esta clasificación postal, aunque el objeto correspondiente carezca de texto actual y personal.

- C. Paquetes postales: los envíos que contengan cualquier objeto, producto o materia, con o sin valor comercial, cuya circulación por la red postal no esté prohibida y todo envío que, conteniendo publicidad directa, libros, catálogos, publicaciones periódicas, cumpla los restantes requisitos establecidos en este Reglamento para su admisión bajo esta modalidad. Cuando estos envíos contengan objetos de carácter actual y personal, deberá manifestarse expresa- mente, en su cubierta, dicha circunstancia. No podrán constituir paquetes postales los lotes o agrupaciones de las cartas o cualquier otra clase de correspondencia actual y personal.

- D. Publicidad directa: el envío que, destinado a la promoción y venta de bienes y servicios, reúna además los siguientes requisitos :
 - a. Que esté formado por cualquier comunicación que consista únicamente en anuncios, estudios de mercado o publicidad.
 - b. Que contenga un mensaje similar, aunque el nombre, la dirección y cualesquiera números concretos de identificación que se asignen a sus destinatarios, sean distintos en cada caso.
 - c. Que se remita a más de quinientos destinatarios.
 - d. Que se dirija a las señas indicadas por el remitente en el objeto mismo o en su envoltura.
 - e. Que su distribución se efectúe en sobre abierto, para facilitar la expresión *P. D.* a efectos de facilitar la identificación de estos envíos.

Las comunicaciones que combinen la publicidad directa con otro objeto en el mismo envoltorio, tendrán la consideración postal que, por su naturaleza, pudiera corresponder a dicho objeto, con independencia del tratamiento que reciban a efectos de tarificación.

- E. Libros: las publicaciones, cualquiera que sea su soporte, encuadernadas o en fascículos, remitidas por empresas editoras, distribuidoras, establecimientos de venta y centros de enseñanza por correspondencia autorizados, siempre que no contengan otra publicidad que la que eventualmente figure en la cubierta. El material fonográfico y videográfico tendrá el mismo tratamiento que los libros.
- F. Catálogos: el envío que, destinado a la promoción y venta de bienes y servicios, reúna además los siguientes requisitos:
 - a. Que esté formado por cualquier comunicación que contenga direcciones, puntos de venta u oferta de productos.
 - b. Que contenga un mensaje similar, aunque el nombre, la dirección y el número de identificación que se asigne a sus destinatarios sean distintos en cada caso.
 - c. Que se remita a más de quinientos destinatarios.
 - d. Que se dirija a las señas indicadas por el remitente en el objeto mismo o en su envoltura.
 - e. Que su distribución se efectúe en sobre abierto, para facilitar la inspección postal.
 - f. Que en su cubierta figure la leyenda *catálogos*, a efectos de facilitar la identificación de estos envíos.

Las comunicaciones que combinen el catálogo con otro objeto en el mismo envoltorio, tendrán la consideración postal que, por su naturaleza, pudiera corresponder a dicho objeto con independencia del tratamiento que reciban a efectos de tarificación.

G. Publicaciones periódicas: los objetos que se editan periódicamente, con el mismo título repetido en cada ejemplar y cuyo texto o contenido sea de índole o naturaleza diversa, distinguiéndose por la variedad de enunciados, trabajos, informaciones o noticias.

2.3 SISTEMAS DE FRANQUEO

2.3.1. Sellos de correos

1. El sello de correos tiene poder liberatorio del importe del franqueo en la cuantía que en el mismo se consigna.
2. El franqueo, mediante sellos, requerirá su incorporación a la cubierta del envío de que se trate, adhiriéndose siempre que sea posible, en una única fila horizontal, en el ángulo superior derecho de la misma en que figura la dirección.

En el lado de la dirección de los envíos sólo podrán adherirse sellos de correos o etiquetas de servicio, pero nunca viñetas o etiquetas benéficas, publicitarias o de cualquier otra clase, salvo autorización concedida por el operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal.

En las viñetas o etiquetas benéficas, publicitarias y similares no podrán figurar las palabras *España* o *Correos*, ni indicación alguna relativa al valor o de otra clase que pueda inducir a confusión con cualquier elemento de franqueo.

2.3.2. Sellos u otros signos distintivos previamente estampados

Servirán como franqueo, siempre que estén oficialmente emitidos, los sellos o signos distintivos que estén incorporados a la cubierta del envío postal, siendo la venta de la cubierta (sobres, tarjetas y cartas-sobre) y la realización del franqueo efectuadas simultáneamente.

2.3.3. Emisiones de signos de franqueo

La emisión de signos de franqueo, entendiéndose por éstos los sellos de correos, tanto ordinarios como conmemorativos, así como los sobres, las tarjetas y las cartas-sobre con sellos previamente estampados será propuesta por el operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal y autorizado, conjuntamente, por los Ministerios de Fomento y de Economía y Hacienda.

El operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal llevará un registro de todas las emisiones de signos de franqueo que se acuerden, al objeto de informar al público sobre la legalidad y vigencia de los que figuren en los envíos depositados en sus dependencias. Los signos de franqueo serán confeccionados por el suministrador que determine el operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal.

2.3.4. Medios de pago alternativos

1. Los envíos postales cursados a través de la red del operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal podrán circular con otros medios de pago alternativos al franqueo, entre los que se encuentran las impresiones de máquinas de franquear, las estampillas de franqueo, el franqueo de pago diferido, el franqueo en destino y el prepago.
2. La autorización por parte del operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal del uso, en su caso, de cualquiera de estos medios de pago alternativos a entidades públicas o privadas y a personas físicas estará justificada por razones técnicas, operativas o comerciales que beneficien la prestación de los servicios postales por aquél. Estas mismas razones, junto con el incumplimiento de los términos o instrucciones fijadas en la autorización, motivarán la retirada de la misma.

2.3.5. Impresiones de máquinas de franquear

El franqueo de los envíos postales puede efectuarse, en sustitución de los sellos o simultáneamente con ellos, por medio de impresiones o estampaciones realizadas con máquinas de franquear de modelos autorizados por el operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal.

Los troqueles, tarjetas vale, precintos de garantía u otros medios de control de uso de la máquina serán confeccionados por el suministrador que determine el operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal.

Cuando se trate de objetos cuyas dimensiones no permitan la estampación o impresión directa, ésta podrá obtenerse en una etiqueta o faja en la que figuren impresos el nombre y la dirección del remitente y del destinatario, y que habrá de adherirse en toda su extensión a los envíos respectivos. Este procedimiento no podrá, en ningún caso, aplicarse a la correspondencia asegurada.

2.3.6. Estampillas de franqueo

Las estampillas de franqueo reflejarán el valor de la tarifa o precio exigido por la prestación del servicio de que se trate, adhiriéndose a la cubierta de los envíos en los términos que establezca el operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal.

2.3.7. Franqueo de pago diferido

Previo contrato con el remitente, los envíos circularán con una identificación de este medio de pago, procediéndose al pago del servicio correspondiente en el momento, lugar y condiciones que establezca el operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal.

En función de sus peculiaridades, este sistema podrá admitir distintas modalidades de pago, tales como el franqueo pagado, concertado y otras que se determinen por dicho operador.

2.3.8. Franqueo en destino

En los casos y con los requisitos y condiciones que determine el operador al que se ha encomendado la prestación del servicio postal universal, el pago por la prestación del servicio correspondiente podrá efectuarse no en origen, sino en destino.

2.3.9. Prepago

El sistema de prepago permite que los sobres o embalajes que contengan los envíos postales incorporen el precio o tarifa de la prestación postal.

2.3.10. Otros medios de pago

Para los servicios no incluidos en el ámbito reservado al operador al que se ha encomendado el servicio postal universal, podrá establecerse cualquier otro medio de pago admitido a derecho.

2.4. PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LA SOCIEDAD ESTATAL CORREOS Y TELEGRÁFOS, S.A.

2.4.1. Carta ordinaria:

Características

ÁMBITO

Nacional (España y Andorra) e internacional.

CARACTERÍSTICAS FÍSICAS

Dimensiones máximas:

- Sobre o caja: Largo + Alto + Ancho = 90 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 60 cm.
- Rollo/tubo: Largo + 2 veces el diámetro = 104 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 90 cm.

Dimensiones mínimas:

- Sobre o caja: 14 x 9 cm.
- Rollo/tubo: Largo + 2 veces el diámetro = 17 cm, sin que la mayor dimensión sea inferior a 10 cm.

Los envíos con dimensiones inferiores a las mínimas deberán llevar una etiqueta anexa de 10 x 7 cm en la que figure la dirección y el franqueo.

2.4.2. Tarjeta postal: Características

Nacional e internacional.

CARACTERÍSTICAS FÍSICAS

Dimensiones máximas:

- 23,5 cm × 12 cm.

Dimensiones mínimas:

- 14 cm × 9 cm.

2.4.3. Carta certificada: Características

Entregas en las que se garantiza la recepción mediante la firma del destinatario o una persona autorizada. Si no pudiera entregarse, se advertirá al receptor mediante un aviso de que dispone de 15 días para recoger el envío en una oficina de Correos.

ÁMBITO

Nacional (España y Andorra) e internacional.

CARACTERÍSTICAS FÍSICAS

Dimensiones máximas:

- Sobre o caja: Largo + Alto + Ancho = 90 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 60 cm.
- Rollo/tubo: Largo + 2 veces el diámetro = 104 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 90 cm.

Dimensiones mínimas:

- Sobre o caja: 14 × 9 cm.
- Rollo/tubo: Largo + 2 veces el diámetro = 17 cm, sin que la mayor dimensión sea inferior a 10 cm.

Los envíos con dimensiones inferiores a las mínimas deberán llevar una etiqueta anexa de 10 × 7 cm en la que figure la dirección y el franqueo.

Peso:

- Hasta 2 kg

SERVICIOS ADICIONALES

- Aviso de recibo.
- Valor declarado (países que admitan este servicio).
- Reembolso.
- Entrega en propia mano (según país).

2.4.4. Carta certificada urgente: Características

Para aquellos envíos más urgentes. El envío de su documentación estará registrado y controlado, la entrega se realiza en domicilio y mediante firma del destinatario en 24 horas.

ÁMBITO

Nacional (España, Andorra y Gibraltar).

Internacional: Zona 1 Europa incluida Groenlandia. Zona 2: resto de países (excepto Serbia y Montenegro).

CARACTERÍSTICAS FÍSICAS

Dimensiones máximas:

- Sobre o caja: Largo + Alto + Ancho = 90 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 60 cm.
- Rollo/tubo: Largo + 2 veces el diámetro = 104 cm, sin que la mayor dimensión exceda de 90 cm.

Dimensiones mínimas:

- Sobre o caja: 14 x 9 cm.
- Rollo/tubo: Largo + 2 veces el diámetro = 17 cm, sin que la mayor dimensión sea inferior a 10 cm.

Los envíos con dimensiones inferiores a las mínimas deberán llevar una etiqueta anexa de 10 x 7 cm en la que figure la dirección y el franqueo

SERVICIOS ADICIONALES

- Aviso de recibo (cartas certificadas).
- Valor declarado.

4.5. Carta urgente: Características

Circula por la vía urgente, el plazo de entrega a su destino es un día hábil en el caso de España y tres en el de Europa.

Siempre se entregan en el domicilio del destinatario y pueden tener carácter certificado entregándose bajo firma en los mismos plazos.

ÁMBITO

Nacional (España y Andorra) e Internacional (excepto Austria, EEUU y Francia).

CARACTERÍSTICAS FÍSICAS

Dimensiones máximas recomendadas:

- 235 x 120 mm. Espesor máximo 10mm.

Dimensiones mínimas:

- Sobre o caja: 14 x 9 cm. *Peso:*
 - ▮ Hasta 350 gramos.

SERVICIOS ADICIONALES

- ▮ Aviso de recibo (cartas certificadas).

2.4.6. Postal exprés: Características

Este producto dispone de un tratamiento exclusivo que garantiza en el ámbito nacional, la entrega de documentos en un máximo de 48 horas, a domicilio y bajo firma. En el ámbito internacional, el plazo es de dos días para los envíos dirigidos a las principales ciudades de Europa y EE.UU.

Se puede realizar un seguimiento del envío a través de la página web de Correos o teléfono, y complementarlo con Aviso de recibo, Reembolso o Seguro.

ÁMBITO

España y Andorra.

CARACTERÍSTICAS FÍSICAS

Dimensiones máximas:

- Sobre/Caja: Largo + Alto + Ancho = 200 cm, sin que la mayor dimensión **exceda de** 100 cm.
- Rollo/Tubo: Largo = 100 cm, Diámetro = 15 cm.

Dimensiones mínimas:

- ▮ Sobre/Caja: 14 x 9 cm.
- Rollo/Tubo: Largo + 2 veces el diámetro - 17 cm, sin que la mayor dimensión sea inferior a 10 cm.

Los envíos con dimensiones inferiores a las mínimas deberán llevar una etiqueta de 10 x 7 cm en la que figure la dirección y el franqueo.

A los envíos voluminosos se les aplicará el criterio peso /volumen (167 kilogramos/metro cúbico), según la siguiente fórmula: Largo x ancho x alto (en centímetros) / 6.000.

Peso:

Hasta 20 kg.

2.4.7. Correo urgente internacional

Servicio de envío de documentos de hasta 2 kilogramos con carácter urgente y seguimiento informatizado. Para el envío de documentos a las principales ciudades de Europa de forma rápida y económica.

ÁMBITO

Envíos a Alemania, Austria, Bélgica, Dinamarca, Eslovaquia, Finlandia, Francia, Holanda, Hungría, Irlanda, Islandia, Luxemburgo, Noruega, Portugal, Reino Unido, Suecia y Suiza.

CARACTERÍSTICAS FÍSICAS

Peso máximo de 2 kg

En formato de sobre, cajo o tubo dentro de las siguientes dimensiones.

Dimensiones Máximas:

- Sobre o caja o tubo: Largo + Alto + Ancho = 90 cm, sin que la mayor **dimensión exceda** 60 cm.

Dimensiones mínimas:

- 14 x 9 cm.

Sobres prepagados:

- Sobre grande 275 x 347 mm. Que admite hasta 500 gramos de peso.
- Sobre pequeño 185 x 250 mm. Que admite hasta 200 gramos de peso.

2.4.8. Correo digital

El Correo Digital permite enviar una carta o tarjeta postal desde el ordenador. Puede configurar su carta o postal desde el ordenador, a partir de documentos propios (Word o PDF) o componiéndolo online, y Correos se encarga de imprimir en blanco y negro o color, ensobrar y depositar en el buzón. Puede enviar un documento a múltiples destinatarios, tanto ordinario como certificado y a cualquier destino. Y enviar una postal con una imagen personalizada o alguna de las que ofrece Correos.

2.4.9. Telegramas

Se entiende como tal todo mensaje escrito destinado a ser transmitido a través de la red de telecomunicaciones.

Pueden darse las siguientes modalidades:

- Telegrama nacional: Envío urgente de mensajes cuya entrega se produce el mismo día, a domicilio y bajo firma. Disponible desde cualquier oficina de Correos, teléfono y online. Puede complementarse con los servicios de Acuse de Recibo y Copia certificada.

- Telegrama internacional: Envío de mensajes internacionales, ordinarios o urgentes. Pueden cursarse por medio del teléfono, sin necesidad de personarse en las oficinas de Correos, y puede complementarse con los servicios de Acuse de Recibo y Copia certificada.
- Telegrama internacional urgente: La prioridad en la transmisión y la entrega a domicilio son sus principales características.
- Telegrama on-line: Permite preparar el contenido de un telegrama, indicar los destinatarios y enviarlo a través de Internet sin moverse del ordenador. Se entrega en el día y cuenta con el mismo valor legal y características que un telegrama tradicional. Disponible para España y Andorra.
- Radiotelegrama: Es aquel telegrama cuyo origen o destino es una estación móvil (buque, aeronave, plataforma etc..), por lo que es necesario el empleo de medios radioeléctricos de la estación costera correspondiente.

2.4.10. Buofax

Envío urgente y bajo firma de documentos relevantes que tienen carácter de prueba frente a terceras personas. El envío se puede realizar, con plena validez legal, desde el propio ordenador a través de Correos online o bien acudiendo a cualquiera de las oficinas de Correos. Puede combinarse con los servicios adicionales de Acuse de Recibo, Aviso de Servicio y Copia Certificada, que proporciona una copia autenticada del contenido del Buofax enviado.

2.5. PAQUETERÍA

El servicio de paquetería de Correos comprende aquellos productos que permiten a los clientes realizar envíos a cualquier destino nacional o extranjero, que contenga objetos, productos o materias, con o sin valor comercial

5.1. Paquetería urgente

Postal Exprés: Son envíos de paquetería con entrega garantizada en 48 horas. Se entregan bajo firma, con una amplia cobertura en todo el territorio nacional y tarifas sin suplementos de reexpedición para cualquier población del territorio nacional, trazabilidad y seguimiento online.

Puede complementar su envío con Prueba de entrega, Reembolso o Seguro, además de realizar su seguimiento a través de la página web de Correos o teléfono.

EMS Postal Exprés: Para paquetes que necesitan ser enviados con carácter urgente y bajo firma en el ámbito internacional.

2.5.2. Paquetería nacional

Paquete azul: Envío de paquetes o documentos voluminosos a España y Andorra. Circulan registrados y se entregan bajo firma en el domicilio del destinatario. En caso de que no sea posible proceder a la entrega, pueden recogerse posteriormente en la oficina de Correos más cercana al domicilio del destinatario.

Pueden añadirse servicios adicionales como Aviso de Recibo, Reembolso (hasta 1.000 €) o Valor Declarado (máximo 3.000 €).

2.5.3. Paquetería internacional

EMS Postal Exprés: Para paquetes que necesitan ser enviados con carácter urgente y bajo firma. Se puede realizar un seguimiento del envío a través de la página web de Correos o teléfono, y complementarlo con Seguro.

Paquete Internacional Prioritario: Envío preferente de mercancía y objetos. Se entregan al destinatario bajo firma y cuenta con una completa garantía por pérdida o extravío.

Paquete internacional Económico: Envíos de mercancías y objetos de la forma más económica. Se entrega bajo firma y dispone de garantía fija por pérdida o extravío. Puede combinarse con Aviso de Recibo, Reembolso y Valor Declarado.

Paquete Prepagado Internacional: Paquetes prepagados para envíos internacionales con justificante del envío realizado.

2.6. GIRO: DIFERENTES MODALIDADES Y CARACTERÍSTICAS

Giro inmediato la abonar en oficina de Correos) : Servicio que permite el envío de dinero con disponibilidad instantánea en cualquier oficina de Correos por parte del destinatario o destinataria. El ámbito es en España y Andorra, admite el servicio adicional de Aviso de Recibo, permite la disponibilidad inmediata en cualquier oficina de Correos del país mediante identificación por localizador entregado al remitente en el momento de la admisión, permite, asimismo, incluir una comunicación privada de hasta 140 caracteres sin recargo alguno adicional. El importe máximo es de 3.000 € y el importe mínimo de 0,10 €. La disponibilidad es inmediata en cualquier oficina de Correos.

Giro Nacional: Servicio que permite el envío de dinero a cualquier domicilio del país.

El servicio está disponible en cualquier oficina pudiendo elegir la modalidad de abono a la persona destinataria más cómoda; efectivo, cheque (giro nacional) o ingreso en cuenta corriente (giro nacional). El abono del giro mediante cheque postal tiene un importe máximo de 3.000 €, y en metálico el importe máximo en giros nacionales es de 300 €. El importe mínimo de un giro es de 0,10 €. Permite la entrega a domicilio y la inclusión de una comunicación privada de hasta 140 caracteres sin recargo alguno sin recargo alguno adicional.

Giro Internacional: Servicio que permite el envío de dinero a destinos internacionales.

2.7. EL REEMBOLSO: CARACTERÍSTICAS

Cobro de una venta a distancia a la entrega de la mercancía. Tiene cobertura nacional e internacional.

En el territorio nacional el envío puede combinarse con Carta Certificada, Paquete Postal, Paquete Azul, Postal Exprés, Correo Prisma y Paquete Postal Venta por Correo. En el Internacional con Carta Certificada Internacional y Paquete Internacional Económico.

Puede ser de ámbito nacional e internacional. La modalidad del giro reembolso puede ser; a abonar en cuenta, a pagar mediante cheque postal y a pagar en metálico. Permite como servicio adicional, la elección de la forma de pago más conveniente: efectivo, cheque postal o ingreso en cuenta corriente. El reembolso se puede imponer en cualquier oficina de Correos, para el envío de mercancías se puede combinar con Carta Certificada, Postal Exprés, Correo Prisma, Paquete Postal y Paquete Azul.

2.8. EL APARTADO POSTAL

Se trata de un cajetín de recepción en el que se puede recibir cualquier tipo de objeto postal y al que puede accederse dentro del horario de oficina, con el fin de que sea posible recibir la correspondencia en la localidad que se elija, sin necesidad de tener domicilio social en ella. Puede contratarse el servicio de entrega a domicilio.

La correspondencia recibida se deposita en el casillero a disposición del titular del apartado. Aporta la garantía de confidencialidad en el contenido de los envíos depositados en el apartado.

2.9. VALOR DECLARADO

Este servicio permite asegurar el envío por el valor declarado por el remitente, en caso de pérdida, sustracción o deterioro.

Se puede aplicar a los siguientes productos: carta certificada, carta certificada urgente, paquete azul, paquete internacional.

2.10. ACUSE DERECHIBO

El Acuse de recibo o PC (Pour Confirmer), es la confirmación de la entrega de un envío telegráfico. El remitente recibe, en su domicilio, un telegrama en el que se le informa de todos los detalles de la entrega.

2.11. AVISO DE SERVICIO

Permite al remitente saber a quién ha sido entregado un envío y las circunstancias de la entrega, obteniendo a la vez una prueba con constancia legal.

3. ARCHIVO, REPARTO Y DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTACIÓN Y CORRESPONDENCIA

Una tarea importante del personal subalterno es la relacionada con el archivo y distribución de la correspondencia y documentación. Corresponde a este personal su recogida, traslado y distribución entre las distintas unidades administrativas ubicadas en el edificio a través de unos casilleros instalados al efecto. A su vez, se encargará del franqueo y preparación de toda la correspondencia oficial.

3.1 ORGANIZACIÓN DEL CORREO DE ENTRADA

Las fases que comprende la entrada de la correspondencia son:

- recepción,
- clasificación,
- distribución.

Toda la correspondencia y paquetería que se recibe, ya sea mediante correo interno, agencias de transporte y paquetería, correos, servicios de mensajería, etc., pasa necesariamente por las instalaciones principales donde se realizan los controles previos e incluso se reciben en depósito para su posterior distribución.

El personal recepcionará los envíos de correspondencia (correo normal, correo certificado, correo urgente), así como la paquetería y materiales con destino a los servicios generales del centro, administración y dirección.

A la recepción del correo, es costumbre señalar las cartas y documentos con un sello que indica la fecha, al objeto de conocer la verdadera fecha de recepción, independientemente de la que conste en el encabezamiento de la carta.

La paquetería que llegue a nombre de Departamentos o miembros de los mismos será informado el o la transportista del sitio donde deben entregarla. Solo en el caso de que no haya nadie en el Departamento que pueda recepcionar dicha paquetería o materiales, se hará cargo de la misma el personal de la conserjería del centro

En este último caso, se realizará un seguimiento especial consistente en la comprobación del albarán, persona destinataria, número de bultos, agencia de transporte etc., tomando nota oportunamente de estos datos y se depositará la mercancía en el correspondiente casillero. En el caso de que fuera imposible dejar los bultos en el casillero, se depositarán en la parte baja del armario y se dejará una nota de su existencia en el propio casillero.

La clasificación de la correspondencia de entrada puede efectuarse con la siguiente distribución:

- a) Cartas cerradas dirigidas a la atención de personal del edificio.
- b) Facturas.
- c) Comunicaciones bancarias.
- d) Circulares y anuncios publicitarios diversos,
- e) El Material impreso (diarios, revistas y libros).

Esta primera selección permite repartir a los departamentos y direcciones que correspondan las cartas con identificación personal, los impresos y el material de publicidad. Con el resto de la correspondencia se procederá conforme a las reglas que se enuncian a continuación:

- La lectura atenta debe ser una de las primeras tareas de la jornada. En ocasiones las demoras como se ha dicho, pueden provocar dificultades en negocios pendientes de resolución...
- Los anexos deben sujetarse a las cartas con clip u otro sistema.
- En el caso que falte la fecha en algunas de las cartas, se puede indicar, en un pequeño recuadro sobre el borde superior derecho, la que registre en el matasellos del correo..

Si faltara algún anexo en algunas de las cartas deberá hacerse constar esta circunstancia acompañando el texto con una pequeña nota.

El total de la documentación se clasificará en grupos en función de Direcciones y Servicios.

3.2. CORREO Y DOCUMENTACIÓN DE SALIDA

La correspondencia generada desde los distintos Departamentos para su entrega en correos o en agencia de mensajería, deberá recogerse sólo cuando esté debidamente preparada (franqueo, impresos de franqueo pagado, impresos de certificación, aviso a empresa de mensajería, etc.), por lo que si es necesario, se facilitará a las personas usuarias los medios necesarios para su preparación (pesacartas, tarifas de correos, etc.).

Las distintas anotaciones del lugar donde debe repartirse la correspondencia se mantendrá actualizada y accesible para todo el personal.

Los acuses de recibo serán firmados preferentemente por las personas destinatarias. En el caso de que no pudiera ser así, por cada carta que se haya firmado u n acuse de recibo, se cumplimentará otro con los datos de dicho envío, que una vez firmado por la persona interesada o autorizada será archivada correctamente en el archivo correspondiente.

Las cartas que se han de remitir al exterior exigen la realización de una serie de tareas puntuales, que se enumeran a continuación:

- a) Firma y antefirma de los documentos por quien corresponda
- b) Preparación e inclusión de los diversos anexos.
- c) Reunión de todo el correo y elaboración de los sobres.
- d) Despacho de la correspondencia.

Cuando la correspondencia a tratar es cuantiosa conviene utilizar máquinas plegadoras, cerradoras de sobres y franqueadoras. Las ventajas que ofrecen estos equipos son fácilmente traducidas a cifras:

- Una máquina automática para cerrar sobres puede engomar y sellar hasta veinte mil en una hora.
- Las plegadoras de cartas procesan treinta mil hojas por hora.
- Las franqueadoras automáticas (su empleo debe estar autorizado por el servicio de correos) imprimen en los sobres el importe del franqueo y en un dispositivo de registro van sumando los gastos.
- Además del registro, el despacho de correspondencia debe cuidar dos aspectos fundamentales:
 - a) El registro de todas las cartas que se envían,
 - b) El control del franqueo.

3.3. SERVICIO DE MENSAJERÍA

En ciertos casos, cuando se quiere garantizar una distribución rápida y segura de la correspondencia u otra clase de material, se puede recurrir a los servicios de mensajería. Estos realizan entregas a domicilio con certificado de acuse de recibo y carga asegurada.

**TEMA 14.-
ALMACENAMNI
ENTO,
CONTROL DE
EXISTENCIAS Y
MOVIMIENTO
DE
MATERIALES.**

1. ALMACENAMIENTO DE MATERIALES: ESTANTERÍAS, COLGADORES, ESPACIOS, ETC.

Los almacenes son lugares donde se guardan diferentes tipos de mercancía. La función de los almacenes es diversa, pudiendo destacar los siguientes objetivos:

- Mantener las mercancías protegidas de deterioros, robos o incendios. También podrán estar acondicionadas en función de las características físicas de los productos que deben albergar,
- Permitir un acceso fácil, rápido y seguro a las personas autorizadas.
- Mantener un sistema de información sobre las existencias en el mismo y vigilar que no se agoten.
- Control minucioso sobre las entradas y salidas, es decir el movimiento de materiales.

Un eficiente sistema de almacén permite evitar retrasos en el abastecimiento de materiales y hacer suministros completos. Además ayuda a hacer una gestión de compras eficiente en términos económicos y de rapidez en cuanto a la atención de necesidades.

Un factor que puede aumentar mucho la eficiencia total y la flexibilidad del almacenamiento es el uso de equipos adecuados a nivel compartimento. También resulta importante la elección de estanterías, casilleros, cajas en tamaños adecuados a los materiales, a almacenar,

La elección del sistema de almacenamiento de materiales depende de los siguientes factores:

1. Espacio disponible.
2. Tipo y tamaño de los materiales a almacenar.
3. Número de artículos guardados.
4. Tipo de embalaje.
5. Velocidad de atención necesaria.

Algunas técnicas de almacenamiento de materiales son:

1. Carga unitaria a través de una plataforma denominada pallet que es un estrado de madera de diversas dimensiones pero cuyo patrón más normalizado es de 800 mm x 1.200 mm para adecuarse a los diversos medios de transporte y almacenamiento internacional.



2. Cajas o cajones. Se utilizan para materiales de pequeñas dimensiones como tornillos, materiales de oficina, etc. Hay gran variedad de tamaños y formas pudiendo ser de las propias unidades productivas de donde proceden las mercancías.



3. Estanterías: Es una técnica de almacenamiento destinada a materiales de diversos tamaños y para el apoyo de cajones y cajas estandarizadas. Pueden ser de madera y/o perfiles metálicos. Los materiales que se guardan en ellas deben estar identificados y visibles. Este sistema es el medio de almacenamiento más simple y económico.



4. Columnas: Se utilizan para acomodar piezas largas y estrechas como tubos, barras, etc.
5. Apilamientos: Se trata de una variación de almacenamiento de cajas para aprovechar al máximo el espacio vertical. Las cajas o plataformas son apiladas una sobre otra, con un reparto adecuado de cargas. De esta forma se reduce el número de divisiones en las estanterías ya que se forma un único estante de gran dimensión.
6. Contenedores flexibles: Una técnica reciente que utiliza un saco de tejido resistente para almacenar y mover sólidos a granel. Para el funcionamiento racional del almacenaje, existen en general los siguientes locales en función de la operativa:

1. Recepción: A su vez consta de áreas específicas:
 - Recepción de los materiales.
 - Espera de las mercancías antes de la conformidad de entrada y de registro en el sistema.
 - Desembalaje de los productos, caso de ser necesario.
2. Área de almacenamiento: Almacenamiento propiamente dicho.
3. Área de entrega: La mercancía que ha sido tomada del área de almacenamiento y trasladada con el medio mecánico más adecuado, se entrega previa su salida y registro en el sistema.



1.1 ALMACENAMIENTO DE MATERIALES PELIGROSOS

Existe una normativa que regula las condiciones de seguridad mínimas que se deben dar para el almacenamiento y manejo de productos industriales, ya se trate de materias primas o productos elaborados. Esta normativa es más específica cuando se trata de productos peligrosos.

Se entiende por sustancia peligrosa aquella que es clasificable como tal de acuerdo a la descripción que recoge el Reglamento sobre Notificación de Sustancias Nuevas y Clasificación, Envasado y Etiquetado de Sustancias Peligrosas de marzo de 1995.

Se citan y describen los siguientes tipos:

- Explosivos.
- Comburentes.
- Inflamables.
- Tóxicos y muy tóxicos.
- Nocivos, corrosivos, irritantes, etc.

Además se tienen unas instrucciones técnicas complementarias que completan la reglamentación y que desarrollan las particularidades que deben observarse para los almacenamientos objeto de los mismos. Por ejemplo, los productos tales como el cloro, óxido de etileno, botellas de gases licuados o comprimidos, etc. deben ser almacenados según las condiciones específicas que en dichas instrucciones figuran.

Estas instrucciones determinan la forma y periodicidad en las que se ejercerán las revisiones e inspecciones por parte de la Administración de la Comunidad Autónoma, en concreto el órgano competente en materia de industria,

La forma en la que habitualmente se realiza dicho control es mediante los organismos de control autorizado que acreditan la conformidad de las instalaciones con los preceptos de la instrucción técnica complementaria o, en su caso, con los términos de la autorización concedida.

2. CONTROL DE EXISTENCIAS DE MATERIAL. REGISTROS, FICHAS, ALBARANES, ETC.

Se da el nombre de inventario de mercancía a la verificación o confirmación de la existencia de los materiales del almacén para confrontarlo con las anotaciones en los ficheros de existencias de los mismos.

El inventario se efectúa periódicamente, en general en el cierre del ejercicio fiscal.

Es importante por las siguientes razones:

1. Permite verificar la cantidad real en existencia.
2. Permite ajustar las existencias en valores monetarios y realizar un balance a nivel contable.
3. Permite conocer el consumo real.
4. Es una exigencia legal según el caso.

Para permitir esta gestión general de inventario es esencial que el día a día del almacén esté organizado. Así el almacén deberá regirse por unas reglas. Algunos conceptos relacionados son los siguientes:

2.1. ARTÍCULOS

Se presentan una serie de conceptos que ayudarán a una correcta clasificación y localización de los materiales en el almacén.

- Codificación de materiales: Para facilitar la localización de los materiales se deben usar sistemas de codificación. Es importante sobre todo en el caso de existir un gran número de artículos, lo que hace casi imposible su identificación por sus respectivos nombres. Codificar significa representar cada artículo mediante un código que contiene las informaciones necesarias y suficientes por medio de números y letras. El sistema alfabético codifica los materiales con un conjunto de letras, cada una de las cuales identifica determinadas características y especificación. El sistema numérico limita el número de artículos y es de difícil memorización por lo que es poco utilizado. El sistema alfanumérico es una combinación de letras y números. Las letras representan la clase de material y su grupo en esta clase, mientras que los números representan el código indicador del artículo.
- Catalogación: Para poder codificar bien se debe primero disponer de un catálogo que de una idea conjunta de todos los artículos a nivel de colección. .
- Simplificar: Se debe reducir en la medida de lo posible el número de artículos empleados mediante la normalización, es decir, adoptar un único artículo para cada fin.
- Especificación: Significa tener bien detallados y descritos los materiales, es decir, conocer la información necesaria respecto a los artículos y sus funcionalidades.
- Estandarizar, normalizar: Son conceptos que ayudan a agrupar, ordenar y optimizar.

2.2. ENTRADAS Y SALIDAS

En general, el funcionamiento del almacén está soportado en un sistema integrado de gestión ligado al departamento de compras. Hoy día el soporte está informatizado en la mayoría de los casos y consiste en una base de datos que contiene ficheros de todas las mercancías almacenadas y de todas las personas intervinientes en el proceso; esto es, personas proveedoras y personas destinatarias en el proceso de entradas y salidas así como de las fichas de control asociadas a este último.

Entre estos procesos se encuentran la generación del pedido, la recepción del material que se asocia con la entrada del material y el albarán correspondiente y la salida del material, a simismo con su albarán correspondiente, y la facturación.

Cada fase de las citadas conlleva un procedimiento que cada organización debe detallar al máximo para mejorar la eficiencia del trabajo.

En general cada persona que participa en un procedimiento, trabaja independientemente pero de forma coordinada y el éxito depende del buen hacer de todas ellas.

En particular el registro de entradas y salidas del almacén mediante albaranes es de gran importancia ya que es aquí donde queda reflejada la información que da soporte a la facturación y al inventario.

Contiene todos los datos necesarios, tales como número de pedido, código de artículo, unidades, fecha de entrega, y se relacionará más tarde con la organización del almacén, codificación, ubicación, fechas de entrada, etc., así como con la facturación.

Especial mención merecen los casos en los que la entrada de materiales está sujeta a una previa recepción de los mismos mediante inspección y comprobación de la adecuación de las características técnicas a las condiciones de pedido, más allá de la mera comprobación documental.

3 MOVIMIENTOS DE MATERIAL Y EQUIPOS: MAQUINARIA A UTILIZAR Y OTROS ÚTILES.

El proyecto de un sistema de almacenamiento debe prever las mejores soluciones en función de los materiales y mercancías a almacenar, de los movimientos a realizar y de la maquinaria que se utilizará en cada caso.

La organización de los espacios de trabajo y el diseño de las formas y medios de transporte se realizarán con vista a la optimización de la función del trabajo pero siempre bajo la premisa de unas condiciones seguras de trabajo.

Por un lado, se deben diseñar espacios de trabajo seguros destinados al almacenamiento sobre el suelo y las condiciones de apilamiento sobre soportes, estanterías, bandejas, estructuras, etc.

Por otro lado, los medios de transporte estarán adaptados a los espacios de circulación, maquinaria a emplear y mercancía a transportar.

La persona empleada debe conocer perfectamente los procedimientos implicados en el uso y manejo de la maquinaria a su cargo y de las tareas específicas para cada producto o material.

Se deben conocer las normas generales para el almacenamiento y movimiento de materiales y los específicos de cada caso.

3.1. NORMAS DE ALMACENAMIENTO DE MATERIALES

Los pasillos de circulación demarcados deben estar constantemente libres de obstáculos. Utilizar casco cuando hay movimiento aéreo de materiales.

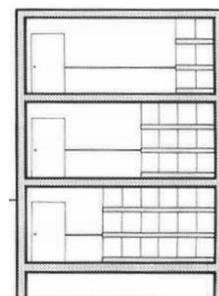
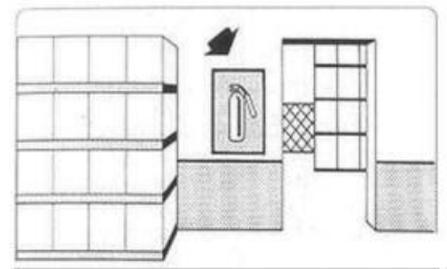
Permitir el fácil acceso a los extintores y demás equipos de lucha contra incendio.

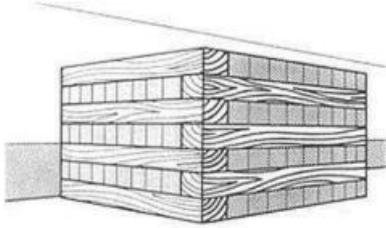
Las válvulas, interruptores, cajas de fusibles, tomas de agua, señalizaciones, instalaciones de seguridad tales como botiquín, camilla, etc. no deben quedar ocultos por bultos, pilas, etc.

Las pilas de materiales no deben entorpecer el paso, estorbar la visibilidad, ni tapar el alumbrado.

Mantener permanentemente despejadas las salidas para el personal, sin obstáculos.

Los materiales se deben depositar en los lugares destinados para tal fin. Respetar la capacidad de carga de las estanterías, entresijos y equipos de transporte. Para recoger materiales, no se debe trepar por las estanterías. Utilizar las escaleras adecuadas.





Al depositar materiales comprobar la estabilidad de los mismos.

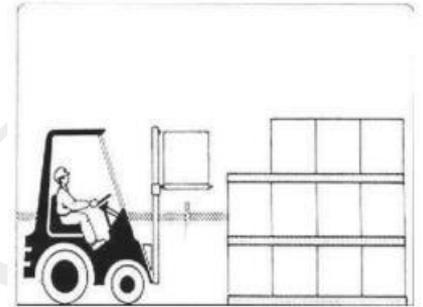
Las pilas de materiales que puedan rodar, tambores, deben asegurarse mediante cuñas, tacos o cualquier otro elemento que impida su desplazamiento.

Evitar pilas demasiado altas.

Para bajar un bulto de una pila, no colocarse delante de ella, sino a un costado.

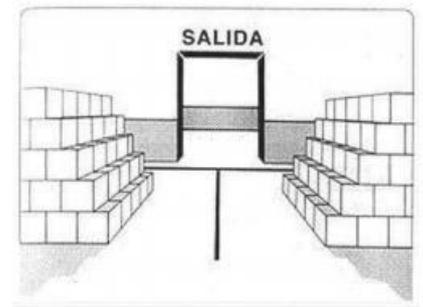
Utilizar, siempre que se pueda, medios mecánicos para el movimiento de materiales.

Es necesaria la uniformidad del piso para no comprometer la estabilidad de cualquier pila o montón.



En suelos inclinados o combados, las cargas deben ser bloqueadas apropiadamente para evitar vuelcos.

Los pasillos, hasta donde sea posible, deben ser rectos y conducir directamente a las salidas.

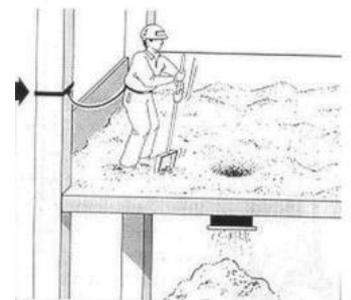


Deben existir el menor número de cruces posibles. La mayor parte de los accidentes suceden en los cruces. Los mismos deben ser situados donde existe la mayor iluminación y visibilidad.

Si los materiales son tóxicos, corrosivos, inflamables, explosivos, polvorientos o de mal olor, se debe advertir y proteger al personal expuesto.

En caso de un almacenamiento provisional que suponga una obstrucción a la circulación, se deben colocar luces de advertencia, banderas, vigilantes, vallas, etc.

Un peligro para los trabajadores y trabajadoras que almacenan productos a granel, como granos, productos químicos, arena y otros, es el de quedar enterrados. Donde exista peligro de caídas en pilas profundas se debe utilizar cinturón de seguridad.



Muchos materiales pulverulentos, son explosivos cuando quedan en suspensión en el aire, por lo que se debe eliminar de la zona cualquier fuente de ignición.

Se debe emplear equipos de protección adecuados cuando se trabaje en las proximidades de materiales tóxicos.

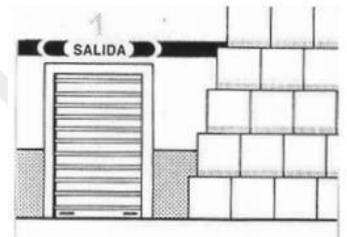


Los tambores se deben apilar de pie, con el tapón hacia arriba. Antes de comenzar la segunda fila se debe colocar tablas de madera para que sirvan de protección y soporte. Esto se debe repetir en cada una de las filas.

Las filas de cajas se deben colocar perfectamente a nivel. Cuando se apile un cierto número de cajas no se debe colocar de modo que coincidan los cuatro ángulos de una caja con los de la inferior. Si es posible, conviene disponerlas de tal modo que cada caja repose sobre la cuarta parte de la situada debajo.

Si las cajas son de cartón deben ser apiladas en plataformas para protegerlas de la humedad y evitar el derrumbe.

Las cajas de cartón con productos pesados no deben ser almacenadas en pilas elevadas.



Los fardos muy rellenos pueden ser apilados y almacenados del mismo modo que los cajones o cajas. Los fardos flojos deben ser apilados y asegurados con piezas de madera (palets).

Para el almacenamiento de productos en sacos debe inspeccionarse cuidadosamente el espacio previsto para su depósito para ver si existen clavos, cantos vivos, etc. que puedan perforar o desgarrar los mismos.

Los sacos no deben ser arrojados ni manejados con brusquedad.

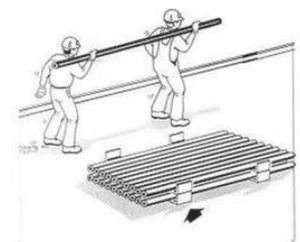
Los productos ensacados deben ser almacenados en pilas de capas atravesadas. Las bocas de los sacos deben estar dirigidas hacia la parte interior de la pila.



Debe evitarse manejar los tubos y barras con brusquedad ya que pueden romperse.

Las barras ligeras pueden ser almacenadas verticalmente en bastidores especiales.

Las garrafas no deben ser apiladas unas encima de otras, sino en bastidores apropiados o en un compartimento especial.



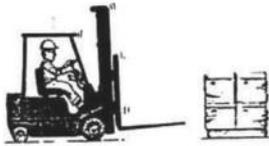
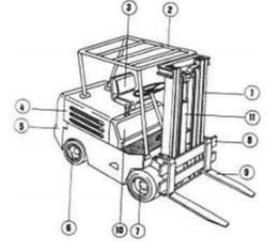
El almacenamiento de barras debe efectuarse en capas, y con bandas de madera o de metal interpuestas entre ellas y bloquearlas para evitar rodamientos y deslizamientos.

3.2. NORMAS DE MOVIMIENTO DE MATERIALES

Conozca los elementos principales y el funcionamiento del equipo que está utilizando.

Recuerde revisar siempre el equipo de levantamiento antes de usarlo. Examínelo por deterioro del material.

Revise todos los elementos de amarre tales como los cables, cadenas, fajas, etc., deberán estar libres de nudos, cocas, torceduras, partes aplastadas o variaciones importantes de su diámetro.



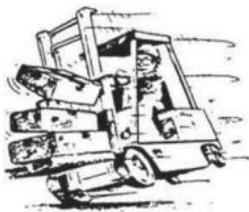
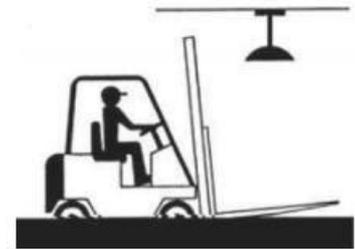
Nunca sobrecargue el equipo, respetando la carga máxima del mismo.

Los elementos de amarre no se deben arrastrar por el suelo, sobre superficies ásperas, o por donde puede entrar en contacto con arena, barro, óxido, productos corrosivos o cualquier otra sustancia que pudiera afectarles.

Reporte cualquier daño inmediatamente.

Nunca olvide la estructura del equipo que está utilizando. Tenga especial cuidado con las tuberías colgantes bajas, ductos, luces, portales, alambre o maquinaria que hay a su alrededor.

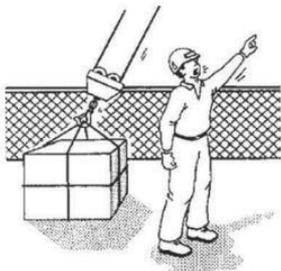
Se debe tratar siempre de equiparar la carga a transportar. Tener especial cuidado si las cargas o piezas son de forma muy irregular, el peso se debe distribuir por igual para evitar vuelcos o caídas de material.



Nunca maneje con exceso de velocidad ni maniobre los equipos bruscamente,

No se debe, bajo ningún concepto, transportar cargas por encima de las personas. No dejar los aparatos para izar con cargas suspendidas.

La elevación y descenso de las cargas se debe hacer lentamente, evitando todo arranque o detención brusca. Efectuarlo, siempre que sea posible, en sentido vertical para evitar el balanceo.



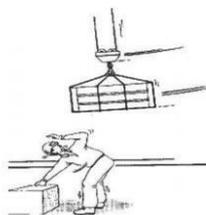
Siempre que se utilice algún medio mecánico para el transporte de materiales (ganchos de izar, carretillas, autoelevadores) deben tenerse en cuenta las normas particulares de uso de los mismos.

El punto anterior también se extiende para el caso de levantamiento manual de pesos. De ser posible, utilizar siempre un medio mecánico para el movimiento de materiales evitando la carga y manejo manual de pesos.

No se debe viajar sobre cargas, ganchos o eslingas, horquillas de autoelevador o sobre carretillas, etc.



Los materiales deben ser apilados en áreas asignadas solamente, en una base a nivel y estable.



No permita que los materiales apilados sobresalgan en los pasillos.

En los traslados sin carga, izar el gancho a una altura tal que no exista riesgo contra las personas y objetos, llevar las horquillas del autoelevador bajas.

Utilice los equipos de protección personal necesarios para realizar sus tareas.

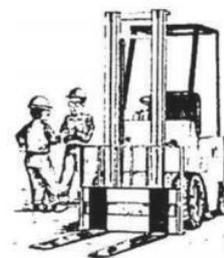
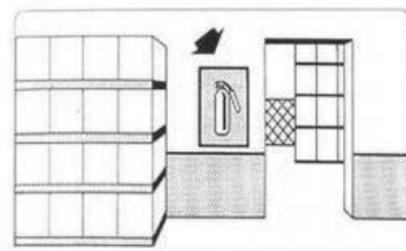
No apile los materiales a gran altura: debe haber una separación de un metro, como mínimo entre el material apilado y el techo.

Nunca obstruya el acceso a los servicios esenciales como de electricidad, gas, agua o equipo de incendio.

Nunca obstruya el acceso a las salidas de incendio o emergencia.

Después de terminada una maniobra, no dejar abandonados los elementos de amarre, como eslingas, estrobos, mordazas, pórticos, etc.

Regrese el equipo a su debido lugar después de usado.



3.3. MOVIMIENTOS DE MATERIALES

Existen gran variedad de sistemas para el movimiento de materiales en los almacenes, desde manuales para pequeños pesos y volúmenes hasta automáticos para los que además requieren gran número de movimientos.

3.3.1. Movimientos horizontales

- Carros de plataforma para diversas cargas mediante aparatos de transporte manuales con variadas formas y protecciones, en general con ruedas de maniobra con o sin freno, de tipo neumático, materiales plásticos, metálicos recubiertos de poliamidas, etc. Son muy versátiles y de diseño muy variado adaptándose a gran número de accesorios y equipos auxiliares para las diversas funciones:



- Carretillas de transporte con pala fija o para apilar, plegables o no, para cargas y formas diversas, gran variedad de diseños posibles.



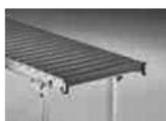
- Transpaletas manuales. En general para cargas de hasta 2.000 kg. Son muy robustas y disponen de horquillas adaptadas a los palets estandarizados de 1.150 mm, aproximadamente. Pueden disponer de accesorios tipo balanzas, batería, frenos, etc. La altura de elevación típica es de 200 mm. Existen transpaletas con una capacidad de elevación mayor si bien la carga suele estar más limitada.

- Transpaletas eléctricas. También existen carros eléctricos con la misma funcionalidad si bien tienen capacidad de desplazamiento y elevación incluso para transporte de personas mediante plataformas, etc. Se denominan en general transpaletas eléctricas y las hay con persona conductora o sin persona conductora.



- Otros medios.

Mesas de rodillo



3.3.2 Movimientos verticales

Las máquinas más frecuentes para estos trabajos de almacén son las apiladoras que pueden ser sin persona conductora o con persona conductora, manuales o automáticas con accionamientos diversos.



También son utilizadas las grúas propias de los camiones y las autónomas.



En general todos los equipos, maquinaria y útiles asociados al manejo de materiales deberán contar del marcado CE y dispondrán de manual de uso.

4. RETIRADA Y RECICLAJE DE RESIDUOS

Las Instituciones y empresas en general y la Administración en particular son conscientes de la necesidad de gestionar de forma eficiente los residuos que generan en el desarrollo de su actividad. Esta sensibilidad se manifiesta en la mayoría de los casos en planes de gestión de residuos que se basan en la organización de los centros de cara a posibilitar la recogida selectiva de los residuos sólidos generados para facilitar su posterior tratamiento y su posible reutilización o reciclado.

La «bolsa de basura de la actividad administrativa tiene como fracción mayoritaria el papel y cartón representando un tercio, en peso, del total, la segunda fracción es la de la materia orgánica que representa en torno al 20% y le siguen los envases ligeros que representan el 15%. En menores proporciones se encuentran el resto de residuos: vidrio, restos de jardín y podas, plásticos no envases, pilas, residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, enseres usados, etc.

Estas cifras aproximadas para la actividad citada varían en función del tipo de centro pero se destaca aquí la necesidad de conocer lo que se genera ya que la estrategia será retirarlo para el objetivo citado de reutilizarlo o tratarlo.

Los sistemas de gestión facilitan esta labor que prevén la colocación de contenedores adecuados para cada cosa en el punto más indicado e informan al conjunto de las personas usuarias de los mismos y de los resultados de la gestión. Se deben coordinar las medidas posteriores a nivel del personal empleado de la limpieza y retirada, recogida y tratamiento con empresas especializadas. Además se contabilizarán las cantidades y flujo de los materiales con lo que se analizará la evolución y resultados de la gestión.

No hay que olvidarse que además debe tenderse al menor consumo y menor generación para lo que se establecerán proyectos y estrategias de cara a la persona usuaria. También la utilización de productos menos contaminantes y que requieran de menor energía en su proceso de fabricación serán los preferidos.

Un concepto que ayuda a medir el impacto de la persona y de la organización en el medio ambiente es la denominada «huella ecológica».

4.1 GESTIÓN AMBIENTAL. RESIDUOS

4.1.1. Papel y cartón

El papel es el principal material que se usa en la gestión administrativa, siendo al mismo tiempo también el principal residuo que se genera. Éste se usa en diversas dependencias de la Administración (reprografías, aulas de informática, departamentos, secretarías, escuelas, etc.) y es depositado por diferentes agentes (funcionariado, alumnado, profesorado, personal de limpieza y otros trabajadores y trabajadoras) en las papeleras para el reciclaje de papel y cartón existentes en el interior de los edificios. Se debe estudiar la ubicación de dichas papeleras para papel y cartón y permanentemente disponer un listado y planos para que puedan ser localizadas con facilidad. De forma orientativa, suelen encontrarse en zonas comunes tales como pasillos, halls, bibliotecas, fotocopiadoras, salas de estudio, departamentos, etc.

El color normalizado para esta función es el azul.

Posteriormente, el contenido de estas papeleras es recogido por el personal de limpieza en los contenedores azules exteriores. De la recogida de estos contenedores azules se encarga un servicio de recogida especializado que puede en ocasiones compactarlo para optimizar el transporte y finalmente, estos residuos terminan en una empresa recuperadora.

Debe existir un mapa para conocer la ubicación de estos contenedores. Las medidas informativas ayudan, por ejemplo:

- Pliega las cajas antes de tirarlas, así aprovechamos más el espacio del contenedor.
- Reutiliza el papel siempre que puedas antes de tirarlo.
- No debes echar papel ni cartón sucio o grasiento.
- No eches las bolsas de plástico que uses para trasladar el papel al contenedor.
- El corcho blanco y demás protectores plásticos en embalajes van en el contenedor de envases.

¿Sabías que con cada tonelada de papel reciclado se ahorra madera equivalente a 12 árboles? Además, se ahorra entre el 30 y el 50% de la energía que cuesta producir papel con pasta de madera.

4.1.2. Envases

El aluminio puede reciclarse en su totalidad, indefinidamente y sin perder sus propiedades. Lo encontramos habitualmente en latas de bebida, envases alimentarios, como revestimiento interior de briks, etc.

Existen 50 tipos de plástico que usamos cotidianamente, pero todos ellos se producen a partir de petróleo, por lo que todo el plástico que sea reciclado sustituye a la materia original en la elaboración de nuevos envases. Así evitamos que sea incinerado, de forma que eludimos la contaminación doblemente.

Se dispondrán puntos de recogida para estos envases:

- Briks.
- Chapas y tapas de metal.
- Corcho blanco o poliexpan.
- Envases de postres lácteos.

- Botellas de plástico
- Hueveras plásticas.
- Cubiertos desechables.
- Bolsas.
- Botes de productos de limpieza.
- Envolturas de plástico.
- Latas de conserva.
- Botes de bebida.

El color comúnmente aceptado para esta función es el amarillo. Igualmente al caso del papel la ubicación será reflejada en el mapa citado. Y recordar que la información ayuda:

- Un envase de cartón va al contenedor de papel y cartón.
- Los objetos de plástico o metal que hayan contenido disolventes, pinturas o similares deben llevarse a un contenedor específico.

¿Sabías que fabricar aluminio reciclado reduce en un 95% la contaminación atmosférica y consume un 95% menos de energía que cuando se produce a partir del mineral?

4.1.3. Residuos informáticos

La Administración en general dispone y coordina un sistema de gestión de residuos informáticos ante la gran producción de equipos informáticos obsoletos que se producen. Dado que la vigente reglamentación en materia de residuos peligrosos califica estos residuos como residuos peligrosos por tener componentes con sustancias peligrosas (los tubos de imagen de los monitores, los circuitos y placas bases de las CPU's, etc.), es necesario gestionar estos residuos de manera particular, no pudiéndose ser destinados a vertedero.

El sistema de gestión comprende en un primer paso la retirada de los residuos de aparatos informáticos desde sus lugares de producción. La ley obliga a los productores y productoras a retirar equipos desechables.

El siguiente paso consiste en su almacenaje y revisión, con vistas a la reutilización de los equipos que puedan seguir siendo usados.

Por último, los residuos de aparatos no reutilizables se entregan a un gestor o gestora autorizada de residuos peligrosos para su transporte y tratamiento por parte de una empresa autorizada.

Los aparatos eléctricos y electrónicos contienen metales pesados y sustancias halogenadas. Reciclando evitamos el incremento de estas sustancias en el medio, evitando efectos nocivos para la salud.

4.1.4. Aceite

El aceite vegetal usado es un residuo contaminante y de difícil eliminación que, en muchos casos, acaba siendo vertido al sistema de saneamiento, provocando problemas e incrementando los costes del proceso de depuración, además de causar graves daños en los ecosistemas acuáticos.

En la Administración los aceites vegetales se utilizan fundamentalmente en las cafeterías y comedores de universidades y escuelas etc.

¿Sabías que un litro de aceite puede llegar a contaminar 1.000 litros de agua?

4.1.5. Aceite de motor, talleres de salas de máquinas y baterías de coches

Los aceites minerales no son biodegradables y contienen sustancias muy nocivas para el medio ambiente. En el agua forman una película que impide el paso de oxígeno, acabando con la vida de animales y plantas. Las baterías de coche están compuestas, como promedio, por un 25-30% de ácido sulfúrico diluido; 60-65% de plomo y de 8-10% de polipropileno. Estas sustancias son muy contaminantes y deben ser recuperadas.

Los trapos con aceite, filtros con aceite, envases y objetos que contengan aceites deben seguir el mismo procedimiento que el aceite.

4.1.6. Pilas

Las pilas contienen metales pesados, ácidos, etc., que suponen una gran fuente de contaminación. Una pila mezclada con la basura puede reventar debido a la oxidación y verter su contenido al exterior, que junto con agua (de lluvia, por ejemplo) acaba filtrándose en el suelo contaminando aguas subterráneas. Estas aguas son utilizadas por animales y personas, que acumulan estos compuestos en su organismo, pudiendo alcanzar concentraciones tóxicas.

Mediante la recogida selectiva se pueden extraer controladamente estas sustancias y evitar su dispersión. Una empresa especializada se encarga de recogerlas y gestionarlas. Como en el resto de casos deberá disponerse de información de su ubicación.

¿Sabías que una sola pila de botón puede contaminar hasta 600.000 de litros de agua?

4.1.7. Tóner y cartuchos de tinta

El proceso de fabricación de los envases que contienen la cinta, la tinta o el tóner para impresoras o fax, es costoso y emplea materiales nocivos para el medio ambiente. Hasta ahora, este material desechable se incineraba, produciendo gases y humos muy contaminantes.

Cuando tengas un cartucho de tinta o tóner usado no lo tires, y guarda, si puedes, su embalaje (la caja y la bolsa).

Se dispondrán junto a los centros de reprografía contenedores para tirar allí los tóner o cartuchos vacíos. Pueden ser cajas de cartón o contenedores grises metálicos. También estos productos serán retirados y gestionados por empresas apropiadas.

4.1.8. Vidrio

El vidrio puede reciclarse tantas veces como se quiera sin perder sus cualidades, obteniendo tantos kilos de envase nuevo como kilos de vidrio recogido. Aun así, lo más destacable del vidrio es que basta un buen lavado y desinfección para reutilizar cualquier envase o producto derivado del vidrio.

Los contenedores VERDES (iglús) son para todo aquel vidrio que no sea biosanitario ni reutilizable. De esta forma, el vidrio depositado puede pasar a ser materia prima para elaborar nuevos envases. Puedes encontrar su distribución en el mapa.

¿Sabías que por cada tonelada de vidrio reciclado se ahorra 1.200 kg de materia prima y 130 kg de petróleo?

4.2. TÓXICOS Y PELIGROSOS

4.2.1. Fluorescentes

Los fluorescentes se consideran residuos peligrosos, y por ello deben recibir un tratamiento adecuado. El servicio de mantenimiento es el encargado de almacenarlos hasta que la cantidad es suficiente como para ordenar su recogida, a empresa autorizada.

4.3. OTROS RESIDUOS

4.3.1. Madera

Los restos de madera de pequeño tamaño en estado natural (virutas, astillas, corteza, etc.) pueden compostarse, mientras que los palets, embalajes, tableros, etc. se trituran y se pueden utilizar en la fabricación de aglomerados y en producción de energía.

4.3.2. Muebles viejos

Cuando en una oficina o dependencia se desechan muebles, se almacenan, bien para su posterior recogida o bien para su reasignación. Cuando los muebles deteriorados se acumulan en cantidad suficiente, se contrata una empresa para su retirada y tratamiento.

TEMA 15.- MANTENIMIENTO Y REPARACION DE EQUIPOS E INSTALACIONES.

TEM A 15.- MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE EQUIPOS E INSTALACIONES

1. NOCIONES BÁSICAS DE CERRAJERÍA, FONTANERÍA, SANEAMIENTO, ELECTRICIDAD, CARPINTERÍA, ALBAÑILERÍA, CALEFACCIÓN Y AIRE ACONDICIONADO. HERRAMIENTAS Y ÚTILES PARA MANTENIMIENTO Y PEQUEÑAS REPARACIONES Y/O SUSTITUCIONES.

1.1. CERRAJERÍA

1.1.1. Definiciones de elementos y términos asociados

1. Cerradura de embutir: Cerradura que se encuentra alojada en una mortaja practicada en el canto de una puerta.
2. Caja de cerradura: Parte de una cerradura en la que se encuentran los pestillos y sus dispositivos.
3. Pestillo: Mecanismo de cierre de una puerta que consiste en una barra o pieza que se desliza o cae dentro de un orificio, a menudo se puede abrir por ambos extremos.



4. Cerradura de cilindro: Cerradura insertada dentro de dos cilindros perpendiculares entre sí, uno atraviesa la cara de la puerta y el otro está encajado en la cerradura.



5. Cerradura de pomos: Cerradura que se emplea en puertas interiores, carece de llave y posee un pequeño dispositivo, a modo de cerrojo, que se acciona mediante un botón situado en el pomo. También llamada cerradura tubular.

6. Cerradura de caja: tablero de una puerta, no cantos.



Cerradura que está fijada al empotrada en uno de sus



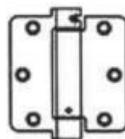
7. Guarda: Obstrucción metálica de una cerradura que evita la introducción de una llave que no se corresponda con la cerradura.
8. Bocallave: Ranura en el cilindro de una cerradura para meter y guiar la llave.



9. Cerradura antipánico: Cerradura que permite liberar el cerrojo en general mediante «barra antipánico» situada en la parte interior de una puerta de emergencia o un recorrido de evacuación.



10. Bisagra embutida: Bisagra que se encuentra inserta en las superficies en contacto de la puerta y la jamba. También llamada bisagra a tope.



11. Bisagra continua: Bisagra cuyas paletas ocupan sobre la que están aplicadas.

toda la superficie



12. Bisagra de muelle de doble acción: Bisagra que va provista interiormente de muelles en espiral que impulsa el movimiento de cierre de una puerta; se usa en puertas oscilantes.



13. Pomo: Mango por el que se abre empuñadura, ma necilla,

o cierra una puerta. También llamado picaporte.



14. Llave: Instrumento metálico dentado o mecanizado con diversos métodos que se introduce en una cerradura y acciona su pestillo.

1.1.2. Tareas más frecuentes para mantenimiento y pequeñas reparaciones

1.1.2.1. COLOCACIÓN DE BISAGRAS

En primer lugar se debe comprobar que la hoja de la puerta tiene la holgura correcta con respecto al marco (6 mm en la cara a bisagrar y a 3 mm en los bordes restantes). A continuación se coloca la puerta calzándola con cuñas en el suelo y se marca el lugar donde van a ponerse las bisagras.

Las bisagras se ponen siempre primero en la puerta, y luego se ajustan al marco. Al marcar su tamaño sobre el canto de la madera hay que asegurarse que está perfectamente paralela al canto de la puerta y que la espiga (parte articulada) sobresale un poco del perfil. Una vez marcado el lugar se procede a abrir con un formón el rebaje, el formón debe marcar primero el perímetro de la bisagra. Luego con el bisel hacia abajo se descama la madera. Por último, con el bisel hacia arriba se termina de igualar la caja.

Una vez abierta la caja donde se va a encajar la bisagra se deben taladrar los agujeros en los que irán los tornillos de anclaje de la bisagra. Hay que repetir la operación sobre el marco. Una vez atornillada la puerta se le quitan las cuñas y se comprueba el giro de la hoja. En caso de que la caja haya quedado demasiado profunda, la bisagra se hundirá en ella y la puerta no cerrará bien. Habrá que calzarla con una pequeña cuña de cartón o de madera fina. Si se produce el efecto opuesto, que la bisagra sobresalga del perfil de la caja, se deberá profundizar utilizando el formón o escoplo.

1.1.2.2. COLOCACIÓN DE CERRADURAS

Se lleva a cabo, en primer lugar, el marcado del diámetro de la cerradura sobre la hoja de la puerta: se señala el perfil de la cerradura por la cara interna de la hoja y con un punzón se marca la posición del ojo de la cerradura y, si lo tuviera, del pomo. A continuación, se dibuja una línea por el centro del canto de la puerta a la altura a la que va a instalarse la cerradura.

Una vez realizadas las marcas se procede a abrir la caja con un taladro, usando una broca de pala plana. Luego se labran los bordes de la caja con un punzón o escoplo. Hay que tener en cuenta la profundidad de la caja, que sea justo la necesaria para embutir la cerradura. Posteriormente se abren los agujeros para el ojo de la cerradura y el pomo. Cuando ya se haya colocado el cuerpo de la cerradura atornillándolo, se procederá a instalar la placa frontal que se sitúa sobre el marco de la

puerta. Esta operación es similar a la colocación de una bisagra: se señala y se abre la caja con un formón.

Una vez concluido el trabajo se procede a colocar los embellecedores y pomo correspondientes, atornillándolos.

1.1.2.3. MANTENIMIENTO DE CERRAJERÍA, BISAGRAS, ROZAMENTOS

En cuanto a las bisagras, su mantenimiento exigirá un engrase de aceite suave para evitar que pueda producir ruidos. El engrase bastará con 1 o 2 veces al año. En algunas ocasiones las puertas se descuelgan o rozan con el suelo ó el marco de la puerta. Para corregir los rozamientos se pueden introducir arandelas gruesas entre las bisagras para elevar 1 o 2 milímetros su altura. En caso de que la puerta roce con el marco será preciso cepillar con un cepillo de carpintero el canto de la puerta. Esta operación tendrá que hacerse con la puerta descolgada y tumbada, dejando el canto a cepillar hacia arriba.

Otras tareas como la apertura de cerrajería de mobiliario por olvido de llaves, etc. son tareas que resultan muy útiles.

1.1.3. Herramientas y útiles de cerrajería (y carpintería)

1. **Martillo:** Muy utilizado en diversos oficios en combinación con otras herramientas como cinceles, formones, punzones, etc. Consta de una cabeza o barra de hierro o acero acabado en un extremo en forma cuadrada y en el otro extremo en bisel, uña de oreja y otras que permiten realizar diversas funciones, como anclar cabezas de clavos y puntas y arrancarlas, etc.



2. **Sierras:** Presentan formas diversas. Poseen una hoja de acero dentado en uno de los lados que permiten efectuar cortes de superficies y materiales.



3. **Destornilladores:** Herramientas para introducir o extraer tornillos, constan de un mango y de un cuerpo de acero en cuyo extremo está la parte activa con la forma que se ajuste a la ranura o cabeza del tornillo. Los tamaños y formas son ergonómicamente adaptados en función de la tarea para la que está diseñado y con el fin de optimizar su rendimiento. Entre los tipos diversos en función de la cabeza del tornillo se tienen entre otros, ranurados, cruciformes, etc.



4. **Barrena y punzón. Berbiquíes:** Se utilizan para abrir en la madera pequeños agujeros o iniciar un trabajo para su desarrollo mediante otras herramientas



5. Taladros eléctricos: Es una de las herramientas más utilizadas y versátiles, adaptándose gran cantidad de accesorios con funciones muy diversas: taladrar, fresar, aserrar, amolar, lijar, etc.



6. Cepillo: Caja alargada en la que sobresale de su base lisa y plana una hoja metálica con la función de cuchilla con la que se desbasta una superficie de madera. Existen diversos tipos adaptados a funciones especializadas y tareas múltiples.



7. Escofina: Similar al cepillo pero con una manejabilidad más de detalle, existen de diversas formas y de densidad de malla diferentes que se adaptan a cada tarea concreta.
8. Lima: Su utilidad es la de lijar y afilar otras herramientas.
9. Formón: Herramienta de corte que se usa en trabajos de precisión en tareas de rebajes, agujeros, ensamblajes, etc.



10. Escuadra: Herramienta para comprobación de encuadres y preparación de trabajos a nivel de trazados y medición.



11. Sargento: Elemento de sujeción que permite inmovilizar piezas para la realización de tareas sobre las mismas.



1.2. FONTANERÍA

1.2.1. Definición de elementos y términos asociados

Acometida: Tubería que enlaza la instalación general del edificio con la red exterior de suministro.

Ascendentes (o montantes): Tuberías verticales que enlazan el distribuidor principal con las instalaciones interiores particulares o derivaciones colectivas.

Caudal: Volumen de agua suministrado por unidad de tiempo.

Contador divisionario: Aparato que mide el consumo particular de cada persona abonada y el de cada servicio que así lo requiera en el edificio.

Contador general: Aparato que mide la totalidad de los consumos producidos en el edificio.

Depósito de acumulación: Depósito que servirá básicamente, en los grupos de presión, para la succión de agua por las electrobombas correspondientes sin hacerlo directamente desde la red exterior; de reserva cuando el suministro habitual sea discontinuo o insuficiente.

Derivación de aparato: Tubería que enlaza la derivación particular o una de sus ramificaciones con un aparato de consumo.

Diámetro nominal: Número convencional que sirve de referencia y forma parte de la identificación de los diversos elementos que se acoplan entre sí en una instalación, pudiéndose referir al diámetro interior o al diámetro exterior. Vienen especificados en las normas UNE correspondientes a cada tipo de tubería.

Espesor nominal: Número convencional que se aproxima al espesor del tubo.

Fluxor, Elemento de descarga que dispone de cierre automático y que al ser accionado permite el paso de una gran caudal durante el tiempo que permanezca accionado.

Grupo de sobreelevación: Equipo que permite disponer de una presión mayor que la que proporciona la red de distribución.

Local húmedo: Local en el que existen aparatos que consumen agua, alimentados por las derivaciones de aparato de la instalación interior particular.

Llave de paso: Llave colocada en el tubo de alimentación para que pueda cortarse el paso del agua hacia el resto de la instalación interior.

Llave de registro: Llave colocada al final de la acometida para que pueda cerrarse el paso del agua hacia la instalación interior.

Presión de servicio: Presión manométrica del suministro de agua a la instalación en régimen estacionario

Purgado: Consiste en eliminar o evacuar el aire de las tuberías de la instalación.

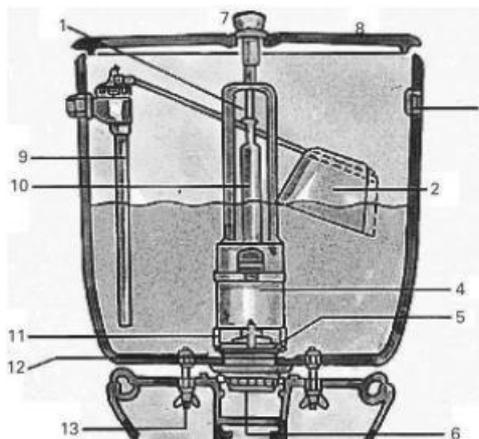
Válvula de retención: Dispositivo que impide automáticamente el paso de un fluido en sentido contrario al normal funcionamiento de la misma.

Válvula de seguridad: Dispositivo que se abre automáticamente cuando la presión del circuito sube por encima del valor de tarado (valor prefijado), descargando el exceso de presión a la atmósfera. Su escape será reconducido a desagüe.

1.2.2. Tareas más frecuentes para mantenimiento y pequeñas reparaciones

1. Tuberías congeladas: Debe prevenirse esta situación en las tuberías de agua en intemperie ante el riesgo de heladas. Se hará mediante el mantenimiento de un pequeño flujo de agua a través de la misma.
Una vez producida la congelación, la forma de desbloqueo del flujo se hará mediante aportación de calor externo como el uso de trapos calientes u otras fuentes de calor.
2. Reparación de escapes y roturas de tuberías: En previsión de los perjuicios o daños que se puedan originar se aislará el ramal en donde se ha producido el escape o rotura mediante cierre de la válvula de corte más próxima
La reparación provisional precisa de materiales apropiados tales como abrazaderas de tornillo, cintas de goma o sustitución de piezas, y realización de juntas, etc.
3. Averías y reparación de cisterna de WC:
Otra de las labores de mantenimiento más frecuentes en el área de la fontanería son las cisternas de inodoros y los depósitos de almacenamiento. Básicamente la avería más frecuente será el: fallo de la válvula del flotador, que impide que siga entrando agua cuando la cisterna o depósito están llenos, o de la válvula de la charnela, que acciona el mecanismo de vaciado del depósito.

1. Tapa.
2. Flotador.
3. Tapón embellecedor
4. Mecanismo de accionamiento y descarga con tirante guía.
5. Junta de fondo de cubeta.
6. Tuerca de cierre del mecanismo.
7. Tirador.
8. Vástago del tirador.
9. Mecanismo de alimentación.
10. Rebosadero.
11. Apoyo de la válvula.
12. Junta de estanqueidad depósito-cubeta.
13. Tornillos de fijación taza-tanque.



La válvula del flotador tiene funcionamiento similar a un grifo. La salida del agua está sellada mediante una zapata que obstruye la salida cuando el flotador sube su nivel. Su sustitución es similar a la de un grifo, desenroscando la tapa de la válvula y retirando la zapata con un cuchillo o destornillador. En cuanto a la válvula de la charnela, suele ser una zapata de forma ancha que puede cambiarse desenroscando el sifón. La salida continua de agua por el desagüe puede ser debida a la arandela que sella el sifón y asegurarse de que la arandela nueva es idéntica a la antigua para evitar nuevos goteos.

Otra avería frecuente en los inodoros es la regulación del nivel del agua en el depósito. A veces, la boya o flotador se encuentra deteriorado o simplemente no tiene ningún mecanismo para regular el paso del agua por la tubería de entrada. Aunque funcione bien la válvula de entrada, ésta nunca llega a cerrarse hasta que pasa mucho tiempo, debido a que el flotador no termina nunca de subir. La solución a este problema se centra en la

comprobación de las condiciones de la boya; si no está en buen estado probablemente quedará parcialmente sumergida en el agua. Habrá que sustituirla por otra nueva. También se puede jugar con la varilla que soporta el flotador para que su llenado sea más rápido. Una ligera inclinación hacia arriba o hacia abajo regulará el caudal del depósito, cuando no poseemos mecanismo de regulación sobre la válvula de entrada.

Un último problema de los inodoros es la reparación o sustitución de la tapa de la taza. La mayoría de las tapas van enroscadas a la parte trasera de la taza. Bastará con desenroscar la antigua tapa y fijar la nueva. Si las tuercas eran antiguas, a veces quedan bloqueadas por su desuso y la acumulación de pequeños residuos. Será necesario entonces proceder con un desengrasante o desincrustante, que dejará el mecanismo limpio para poder sacar las piezas.

1.2.3. Herramientas y útiles de fontanería (y saneamiento)

1. Alicates: Se trata de unas tenazas de acero cuyos puntos cónicos o planos pueden realizar diversas funciones sobre los elementos de trabajo tales como tubos, puntas, hierros, etc. Existen diversos tipos con formas adaptadas a la tipología de tarea; tales como alicates, pico de loro y otras con diversas funciones.



2. Llaves: Son las que sirven para apretar o hexagonal o cuadrada. Los tipos más frecuentes son la llave time, ajustable, de cadena y correa.



3. Cortatubos: Constan de cuerpo sólido de fundición que aloja en uno de sus lados una cuchilla circular giratoria y en el extremo opuesto unos rodillos que permiten el deslizamiento del tubo.



4. Sierras: Especiales para materiales metálicos y con sujeciones ergonómicamente adaptadas a las tareas diversas para las que se utilizan.



5. Dobladores: Su función es curvar los tubos metálicos.



6. Soldadores: Con el fin de unir tubos mediante calor y la aportación de material de unión de las piezas de cobre o hierro.



Se emplea el gas butano u otras mezclas en función de la naturaleza de las piezas a soldar,

7. Desatascadores: Manuales, químicos, eléctricos en función del diámetro y material del tubo así como de la naturaleza de la incrustación prevista.



1.3. SANEAMIENTO

1.3.1. Definición de elementos y términos asociados

Acometida: Conjunto de conducciones, accesorios y uniones instalados fuera de los límites del edificio, que enlazan la red de evacuación de éste a la red general de saneamiento o al sistema de depuración.

Aguas pluviales: Aguas procedentes de precipitación natural, básicamente sin contaminar.

Aguas residuales: Las aguas residuales que proceden de la utilización de los aparatos sanitarios comunes de los edificios.

Aparato sanitario: Dispositivo empleado para el suministro local de agua para uso sanitario en los edificios, así como para su evacuación.

Bajantes: Canalizaciones que conducen verticalmente las aguas pluviales desde los sumideros sifónicos en cubierta y los canalones y las aguas residuales desde las redes de pequeña evacuación e inodoros hasta la arqueta a pie de bajante o hasta el colector suspendido.

Colector: Canalización que conduce las aguas desde las bajantes hasta la red de alcantarillado público.

Pozo general del edificio: Punto de conexión entre las redes privada y pública, al que acometen los colectores procedentes del edificio y del que sale la acometida a la red general.

Red de evacuación: Conjunto de conducciones, accesorios y uniones utilizados para recoger y evacuar las aguas residuales y pluviales de un edificio.

Reflujo: Flujo de las aguas en dirección contraria a la prevista para su evacuación.

Sistema de desagüe: Es el formado por los equipos y componentes que recogen las aguas a evacuar y las conducen al exterior de los edificios.

Sistema de elevación y bombeo: Conjunto de dispositivos para la recogida y elevación automática de las aguas procedentes de una red de evacuación o de parte de la misma, hasta la cota correspondiente de salida al alcantarillado.

Sistema separativo: Aquél en el que las derivaciones, bajantes y colectores son independientes para aguas residuales y pluviales.

1.3.2. Tareas más frecuentes para mantenimiento y pequeñas reparaciones

1. Desatasco de desagües, bajantes y colector: La acumulación de materias sólidas en los orificios de salida del agua de lavabos e inodoros originando se taponen en los sistemas de desagüe. La solución a estos problemas pasa por la utilización de desatascadores de tipo ventosa, o mediante productos químicos o de tipo mecánico. La eficacia de los mismos dependerá de cada caso particular pudiendo precisarse de la utilización de varios de los citados.

Puede darse el caso de obstrucción a nivel de colectores o incluso en las arquetas y pozos de registro. Para desatascarlos, se utilizan varas de desembozar a las que acoplan diversos cepillos o rasquetas.

En caso de no ser suficientes estas sencillas operaciones deberá actuar un servicio especializado con sistemas a presión y maquinaria apropiada.

Conviene señalar la importancia de la prevención de los atascos mediante uso adecuado de los elementos higiénicos y de aseos y con medidas informativas para las personas usuarias.

2. Mantenimiento de sifones: Son elementos fundamentales en los sistemas de desagüe al actuar de filtro de residuos sólidos en tuberías y de malos olores en los WC.

Se realizan en materiales poliméricos o metálicos y se encuentran próximos a la evacuación de los propios aparatos.

La limpieza de sifones se realizará con la periodicidad de 6 meses aproximadamente o en caso de atasco. En general disponen de registro mediante tapones y juntas de goma.

1.3.3. Herramientas útiles

Las mismas que en el apartado de Fontanería.

1.4. ELECTRICIDAD

1.4.1. Definición de elementos y términos asociados

1. Instalación eléctrica: Conjunto de aparatos y de circuitos asociados en previsión de un fin particular: producción, conversión, transformación, transmisión, distribución o utilización de energía eléctrica.
2. Tensión nominal usual en corriente alterna:
 - a. 230 V entre fases para las redes trifásicas de tres conductores.
 - b. 230 V entre fase y neutro y 400 V entre fases, para las redes trifásicas de 4 conductores.
3. Frecuencia empleada en la red: 50 Hz (hercios).
4. Acometidas: Se denomina acometida a la parte de la instalación de la red de distribución que alimenta la caja de protección. Es responsabilidad de la empresa suministradora.

5. Instalación de enlace: Son las que unen la caja general de protección con las instalaciones interiores o receptores del usuario o usuaria.
6. Caja general de protección: Alojamos elementos de protección de las líneas generales de alimentación y señalan el principio de la propiedad de las instalaciones de las personas usuarias.
7. Cuadro general de mando y protección: Alojamos los equipos que sirven de protección contra las sobrecargas en los circuitos y las fugas a tierra, es decir, contactos que puedan producirse indirecta o directamente con las partes en tensión de la instalación. Los elementos principales son Interruptor general (ICP), Interruptor automático diferencial (IAD) y los pequeños Interruptores automáticos (PIA).
8. Conducciones: En general bandejas o tubos en materiales plásticos y metálicos para los trazados y soportación adecuada y segura de los cableados.
9. Señalización e iluminación de emergencia: Los locales públicos deben contar con equipos de iluminación de emergencia que disponen de autonomía de funcionamiento mediante baterías que aseguren ante fallos de suministro normal una iluminación mínima que permita la evacuación. Disponen de piloto de señalización. En general, se colocan en recorridos de evacuación y salidas de emergencia.
Nociones básicas de cerrajería, fontanería, saneamiento, electricidad, carpintería, albañilería, calefacción...
10. Iluminación: Los tipos de lámpara más usual son las fluorescentes, incandescentes y halógenas.

1.4.2. Tareas más frecuentes para mantenimiento y pequeñas reparaciones

El Reglamento Electrotécnico de Baja Tensión prescribe que las instalaciones eléctricas deberán ser realizadas únicamente por personas instaladoras autorizadas.

Toda instalación eléctrica deberá ir acompañada de unas instrucciones generales de uso y mantenimiento de las mismas.

Uno de los anexos a entregar a la persona titular dentro de los mismos podrá consistir en las recomendaciones siguientes:

CONSEJOS PARA UNA MEJOR UTILIZACIÓN DE SU INSTALACIÓN

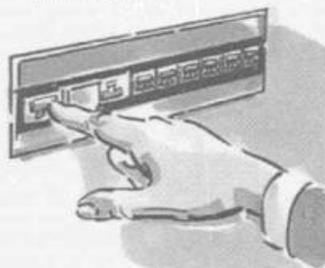
1 Antes de efectuar su póliza de abono (contrato) con la Cía. Suministradora, asesórese con el Instalador electricista Autorizado, la propia Compañía o profesional competente para elegir la tarifa y potencia más conveniente para usted.



2 No sobrepasar simultáneamente la potencia contratada con la Cía. Suministradora de energía, puesto que se le disparará el ICP (interruptor de control de potencia), dejándole a usted sin servicio en toda la vivienda o local. Desconecte algún aparato (los de más potencia) y vuelva a accionar el ICP, desconecte el Interruptor General, y vuelva a conectar el ICP. Si aún así se dispara, avise a su compañía suministradora porque la avería está en el ICP.

3 Si se le dispara el IAD (interruptor automático diferencial) en el cuadro general de mando y protección, actúe de la forma siguiente:

- Desconecte todos los PIAS y conecte el IAD.
- Vaya conectando uno a uno todos los PIAS y el circuito que le haga disparar nuevamente el IAD es donde existe la avería. En este caso, desconecte los aparatos y lámparas de dicho circuito, y vuelva a accionar el PIA. Si no se dispara, la avería es de los aparatos. Si se dispara nuevamente tiene avería en este circuito, por lo que tendrá que avisar a su Instalador Autorizado.



4 Si se le dispara un PIA (pequeño interruptor automático) en el cuadro general de mando y protección, puede ser debido a estos dos casos.

CONSEJOS PARA UNA MEJOR UTILIZACIÓN DE SU INSTALACIÓN

- a) Que el circuito que protege dicho PIA está sobrecargado, en cuyo caso deberá ir desconectando aparatos o lámparas, hasta conseguir reponer de nuevo el citado PIA,
- b) Que en el circuito o en los aparatos y lámparas conectados a él, se haya producido un cortocircuito. Proceda como en el caso anterior (3b), para ver si dicha avería es de algún aparato o de la instalación. Deje desconectado dicho PIA y funcione con el resto de la instalación.

5 Compruebe con periodicidad (una vez al año por lo menos) y por medio de su Instalador Autorizado la red de tierra de su vivienda o local.



6 Compruebe con periodicidad (una vez al mes por lo menos) su IAD. Pulse el botón de prueba y si no dispara es que está averiado, por tanto, no está usted protegido contra derivaciones. Avise a su Instalador Autorizado.

7 Manipule todos los aparatos eléctricos, incluso el teléfono, SIEMPRE con las manos secas y evite estar descalzo o con los pies húmedos.

Y NUNCA los manipule cuando esté en el baño o bajo la ducha. ¡El agua es conductora de la electricidad!
Si hay un fallo eléctrico en la instalación o en el aparato utilizado, usted corre el riesgo de electrocutarse. Ojo con los radios, secadores de pelo, aparatos de calor al borde de la bañera: pueden caerse al agua y electrocutarse.

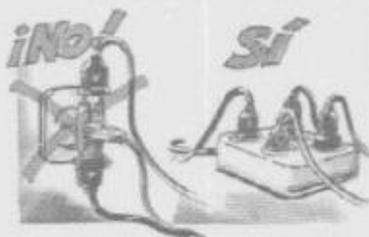
CONSEJOS PARA UNA MEJOR UTILIZACIÓN DE SU INSTALACIÓN

8 Compruebe las canalizaciones eléctricas empotradas antes de taladrar una pared o el techo. Puede electrocutarse al atravesar una canalización con la taladradora.

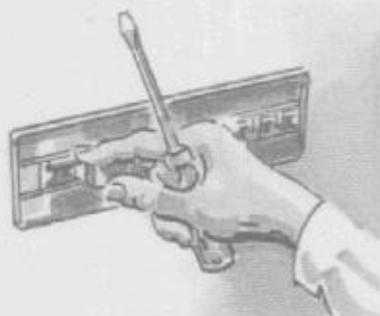


10 No usar nunca aparatos eléctricos con cables pelados, clavijas y enchufes rotos, etc.

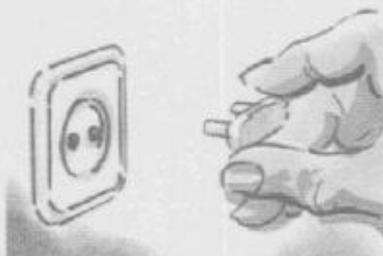
11 No hacer varias conexiones en un mismo enchufe (no utilizar ladrones o clavijas múltiples).



9 En el caso de manipular algún aparato eléctrico, desconecte previamente el IAD del cuadro general y compruebe SIEMPRE que no existe tensión.

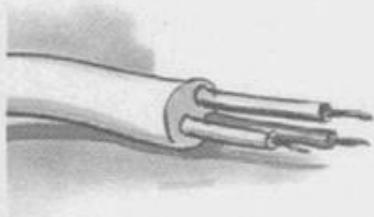


12 No deje aparatos eléctricos conectados al alcance de los niños y procure tapar los enchufes a los que tenga acceso.



CONSEJOS PARA UNA MEJOR UTILIZACIÓN DE SU INSTALACIÓN

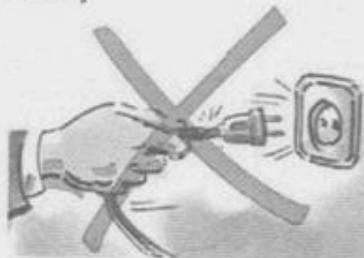
13 Abstenerse de intervenir en su instalación para modificarla. Si son necesarias modificaciones, éstas deberán, ser efectuadas por un instalador autorizado.



14 Cuando un receptor (electrodoméstico, maquinaria, etc) le dé "calambre" es porque hay derivación de corriente de los hilos conductores o en algún elemento metálico del electrodoméstico. Normalmente se Dispara el Diferencial. Localizar el aparato o parte de la instalación donde se produce y aislar debidamente al

contacto con la parte metálica. Para ello debe llamar al Instalador Autorizado para que localice la fuga.

15 Al desconectar los aparatos no tire del cordón o hilo, sino de la clavija.



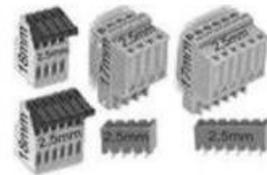
16 No se puede enchufar cualquier aparato en cualquier toma de corriente. Cada aparato tiene su potencia. Como cada toma de corriente tiene la suya. Vea la "Instalación Interior de su Vivienda o local" de esta Guía y adecúe los aparatos a enchufar con las tomas. Si la potencia del Aparato es superior a los Amperios que permite enchufar la toma de corriente, puede quemarse la base del enchufe, la clavija e incluso la instalación.

1.4.3. Herramientas y útiles

1. Alicates: Herramienta común a diversos oficios si bien los hay específicos para el oficio de electricidad que permiten realizar cortes de cables, pelado de aislamientos, con diámetros ajustables al grosor de los cables.
2. Destornilladores: Los destornilladores de electricista llevan el vástago cubierto por una funda aislante. Igualmente los mangos, son fabricados con materiales plásticos aislantes. Las dimensiones se ajustan a los materiales con los que se trabaja en cada tarea tales como bornas, conectores, tornillería de ajuste en protecciones, etc.; en general de pequeñas dimensiones.



3. Martillo: En general para tareas de apoyo a las propiamente eléctricas.
4. Comprobadores de tensión: Permite determinar las partes en tensión de la instalación y la tensión de la misma. Es una herramienta de seguridad fundamental.
5. Pinzas eléctricas: Para medición de intensidad y tensión en un circuito determinado.
6. Bornas de empalme: Cajas de material plástico con orificios en los que mediante apriete de tornillos protegidos se fijan cables para su unión.



1.5. CARPINTERÍA

1.5.1. Definición de elementos y términos asociados

1. Tablero aglomerado: Compuesto por partículas de madera aglutinadas mediante resinas sintéticas.
2. Tablero contrachapado: Láminas de madera cuyas vetas se cruzan perpendiculares. El denominado DM es un aglomerado cuyas virutas son más pequeñas y el prensado más eficaz.
3. Clavo: El corriente presenta punta terminada en forma de diamante, de fuste delgado y cabeza plana, empleado en trabajos donde el acabado no es importante. Existen muy variados tipos en función de la aplicación. Las variables son la longitud, el espesor, la forma de la cabeza y los materiales con los que se fabrica, entre otros.
4. Tornillos: Pieza metálica de sujeción, de fuste recto. Existen muchos tipos en función de la forma de la cabeza y de la ranura, longitud y espesor del vástago, forma de la punta, paso de la rosca, etc. así como el material con el que se fabrica. Conviene seleccionarlos normalizados.
5. Herrajes: Conjunto de productos de ferretería metálica empleados en la construcción en general y en carpintería en particular. Estos últimos se pueden clasificar por el uso al que se destinan; también por el elemento al que va asociado y al que se destine. Por ejemplo, puertas o ventanas de un tipo u otro, placas de metal, ranuradas, con formas diversas, pernos, tuercas, arandelas, chinchetas, grapas, etc. son algunos de ellos.

1.5.2. Tareas más frecuentes para mantenimiento y pequeñas reparaciones

1. Clavar: Introducir clavos o puntas mediante el uso del martillo golpeando perpendicularmente a la cabeza de los mismos.
2. Atornillar: Introducir tornillos mediante uso de destornillador de tipo coincidente con la cabeza de aquellos mediante giro en el sentido de las agujas de reloj.

3. Aserrar: Corte a realizar con herramienta manual o de accionamiento automático apropiada a la materia de aquél.
4. Cepillar: Consiste en la igualación de una terminación de una superficie.
5. Taladrar: Manual o eléctrica mediante brocas de diámetro adecuado. En su caso se controlará la profundidad de la perforación apropiada mediante señalización correspondiente
6. Limar: Se deberá controlar al movimiento y la presión ejercida así como el sentido del mismo respecto a la veta de la madera.
7. Otras tareas básicas relacionadas son el pulido, encolado, entablado, así como ensamblajes de piezas.
8. Reparación de una persiana rota: Frecuentemente se produce la rotura de la cinta de accionamiento de la misma que deberá sustituirse. En caso de tener que sustituir alguna lámina de la persiana se deberá:
 - a) Desatornillar el cajón superior.
 - b) Desatornillar los topes de la última lámina que impiden su salida de los rieles de la ventana.
 - c) Sacar las láminas hasta llegar a la que hay que sustituir.
 - d) Volver a realizar todos los pasos al contrario para reponer la persiana a su situación original.

1.5.3. Herramientas útiles

Las mismas que en el apartado de Cerrajería.

1.6. ALBAÑILERÍA

1.6.1. Definición de elementos y términos asociados

1. Mortero de cemento: Mortero que se realiza con una mezcla de cemento, agua y arena. Las diferentes denominaciones al uso en relación con el mortero de cemento se refieren a modos de utilización o técnicas de aplicación, aditivos y características que le confieren los mismos, etc.
2. Enlucido: Capa fina de cemento o mortero destinado a alisar la superficie de albañilería, con objeto de sellarla posteriormente contra la humedad; se consigue mediante una llana de acero; la finalidad también puede ser decorativa. También se aplica con yeso.
3. Enyesado: Mezcla de yeso, agua y arena aplicado en estado plástico sobre superficies de paredes y techos que se deja secar y endurecer. También llamado yeso. Se le pueden aplicar diversos aditivos que le confieren características adicionales tales como dureza, resistencia térmica, resistencia al fuego, etc.
4. Baldosa cerámica: Pieza esmaltada en general de forma plana que se emplea para revestir paredes, suelos, etc.

5. Revestimiento: Aplicación a una superficie de una capa o terminación, para protegerla de la humedad, del deterioro, de la corrosión o por razones estéticas. Los más frecuentes son los aplacados, chapados, forros de madera, etc.

1.6.2. Tareas más frecuentes para mantenimiento y pequeñas reparaciones

1. Reparación de desconchados: Para desconchados poco profundos será suficiente la aplicación de un enyesado y previamente con mortero si es de gran envergadura.
2. Reposición de baldosa: Debe realizarse una vez retirada la baldosa rota o que se desee sustituir y tras la limpieza de la cavidad mediante cincel y martillo. Debe asegurarse la planimetría del paño o suelo.
3. La colocación se realizará mojando la superficie con lo que aumentará la adherencia. Se aplica el mortero y se instala la nueva baldosa mediante ligeros golpes que dan asiento a la misma.
4. Humedades: En general debidos a condensación junto a ventanas y puertas. Debe repararse una vez seca mediante masa selladora con componentes adecuados para esta aplicación.

1.6.3. Herramientas y útiles

Espátulas y llanas: Con hojas de acero de diversas formas y tamaños, mangos y asas adapta dos ergonómicamente a las diferentes tareas.

Cinzel: Herramienta de 20 a 30 cm de largo, con boca acerada y recta de doble bisel, que sirve para labrar a golpe de martillo piedras y metales.

Martillo: Herramienta común a múltiples oficios si bien en este gremio los hay de gran variedad de tamaños. Se señalan los destinados a derribos.

Palas: Cuadradas o de forma de corazón y con asas de mango en anilla o muleta.

Carretilla: Para transporte de tierra, masa, etc.

1.7. CALEFACCIÓN Y AIRE ACONDICIONADO

1.7.1. Definición de elementos y términos asociados

Los conceptos relacionados con esta materia son de cierta complejidad ya que para su clara comprensión requieren de conocimientos teóricos en materia de física y química específicos y también de la tecnología utilizada en la maquinaria.

Para la función que aquí se pretende, se asume cierta simplificación que permite ilustrar las cuestiones más importantes y dar una imagen de conjunto de esta materia que pueda ser útil.

1.7.1.1. SISTEMAS CENTRALIZADOS DE AIRE ACONDICIONADO Y/O CALEFACCIÓN

En general se trata de sistemas empleados en edificios singulares de cierto tamaño y en comunidades que comparten estas instalaciones centralizadas. Están compuestas por los subsistemas que se describen a continuación:

1.7.1.1.1. Centrales de producción de calor y frío

Se trata de calentar y/o enfriar un fluido mediante máquinas del tipo siguiente:

A. Caldera-quemador

Utilizando combustibles diversos y quemándolos en el hogar de la caldera mediante la acción del quemador, se calienta el agua que atraviesa el cuerpo de la misma a través de tuberías por donde circula. El circuito de agua requiere de una bomba de recirculación que mueve el agua a través de la misma y la entrega en un depósito o colector para su utilización posterior. Este circuito suele denominarse circuito primario de agua caliente.



Las calderas domésticas son murales y las que atienden a comunidades y edificios al ser de mayor potencia tienen mayor tamaño; se apoyan sobre bancadas.

Las calderas y sus elementos asociados forman un conjunto que va alojado en un recinto denominado «Sala de Caldera». La construcción de este recinto está sujeta a una reglamentación específica y debe cumplir unas medidas estrictas de seguridad. Los combustibles más utilizados son el gas natural y el gasóleo.

B. Enfriadoras y bombas de calor

En las instalaciones de aire acondicionado centralizadas existe una máquina o conjunto de ellas en función de la potencia necesaria y diseño, que producen agua fría. Es decir, se tiene un circuito de agua con una bomba recirculadora que mueve el agua a través de la máquina para su enfriamiento y la entrega en un depósito o colector para su utilización posterior. El esquema es similar al descrito para la caldera, denominando a esta máquina «enfriadora de agua y circuito primario de agua fría».



Algunas máquinas de este tipo presentan una peculiaridad: pueden invertir el ciclo frigorífico en el que se basan para enfriar, consiguiendo calentar el agua. Se las denomina «bomba de calor» y existen de diferentes tipos. En este caso puede emplearse una única máquina para producir calor y frío seleccionándose el modo de funcionamiento en función de la demanda tipo invierno o verano.

C. Radiadores, fancoils, climatizadoras

C.1. Radiadores



Los sistemas de calefacción utilizan en general los típicos radiadores para calentar los locales. Los hay de chapa de acero y de aluminio, y pueden ser modulares para adaptarse a la demanda del local. Disponen de una válvula manual o automática que permite el paso del agua al radiador. En este último caso el paso del agua se controla «termostáticamente» en función de la temperatura. Se suelen situar adosados en paredes junto a la ventana.

C.2. Fancoils

En los sistemas de aire acondicionado es muy utilizado el denominado FANCOIL. Consta de una o dos baterías de agua formadas por tuberías de cobre y aleteadas de aluminio por las que circula agua caliente y/o fría en función de si es de 1 o 2 baterías. Un ventilador hace circular aire de la estancia que se pretende climatizar enfriando o calentando el aire a su paso por las baterías. Dispone de dos válvulas que proporcionan el agua fría o caliente en función de la demanda controlada por un termostato. Se coloca en situaciones parecidas al radiador y dispone de mando para control de velocidad de aire y ajuste de la consigna de temperatura del termostato.

Los fancoils se diseñan de forma que se adaptan a las necesidades de instalación y decoración del local:

- De pared también denominados murales.
- De suelo también denominados consolas.
- De techo también denominadas casetes.



Fancoil de pared



Fancoil de suelo



Unidad interior de techo

C.3. Climatizadoras

Son máquinas típicamente utilizadas en instalaciones centralizadas de aire acondicionado. Sirven para climatizar el aire de una estancia o de un conjunto de las mismas. Toman el aire de estas estancias mediante conductos de aspiración y un ventilador para esta función. Calientan, enfrían, filtran y humidifican el aire y lo mezclan con aire del exterior para renovarlo.

Este proceso complejo se denomina «tratamiento del aire». El aire tratado es impulsado a las estancias mediante otro ventilador a través de conductos de impulsión. Todo ello precisa de válvulas y compuertas controladas mediante complejos sistemas electrónicos y eléctricos.



Climatizadora

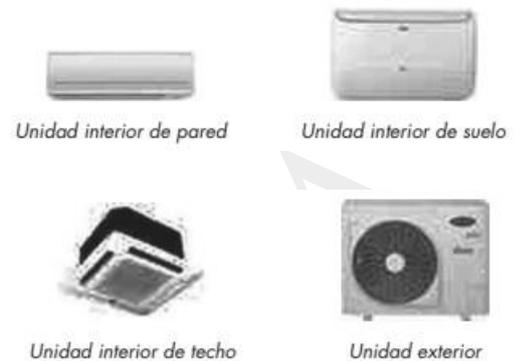
1.7.1.2. SISTEMAS AUTÓNOMOS

Se denominan así a equipos de aire acondicionado más simples y en general de dimensiones más reducidas que las centralizadas que funcionan de forma autónoma y exclusiva para un determinado local o pequeño conjunto de los mismos.

Constan de una unidad o subsistema en el exterior del local (al aire libre) y otra unidad o varias unidades en el local o locales interiores que se pretende climatizar,

Su funcionamiento es mediante gas refrigerante que transporta el calor del local climatizado al exterior. Al igual que lo comentado en las enfriadoras y bombas de calor los hay que sólo enfrían y también que puedan dar calor mediante inversión del ciclo frigorífico con el que funcionan, produciendo el efecto inverso es decir transportan calor desde el exterior al interior que se pretende calentar. Son las denominadas bombas de calor.

Al igual que con los fancoils, las unidades interiores se diseñan de tipo mural, consola o cassette. Se instalan termostatos para ajustar el funcionamiento a las temperaturas deseadas.



2 CRITERIOS DE MANTENIMIENTO Y REVISIÓN DE SEGURIDAD: EXTINTORES, PUERTAS CORTAFUEGOS

Las condiciones de protección contra incendios en los edificios están establecidas en el documento básico correspondiente del Código Técnico de la Edificación.

Los diferentes apartados en los que se organiza el documento son la propagación de un incendio, tanto interior como exterior al edificio, la evacuación de los y las ocupantes del edificio en condiciones de seguridad, la instalación de sistemas de detección, control y extinción de un incendio y la intervención de los bomberos y bomberas.

El objetivo básico es la reducción de los riesgos de que las personas usuarias de un edificio sufran daños por causa de un incendio de origen accidental como consecuencia de las características de su proyecto, construcción, uso y mantenimiento.

Los edificios están compartimentados en sectores de incendio de forma que se construirán con unas características de resistencia al fuego determinada de forma que se impida la propagación del incendio de un sector a otro. Afecta a las paredes, techos y puertas que delimitan los sectores ya la propia estructura del edificio. Los tiempos de exposición al fuego serán capaces de resistir el tiempo requerido en función de las características del edificio y del fin al que se destina. En particular consideran los locales de pública concurrencia que al ser utilizados por gran número de personas tienen un tratamiento específico.

Por otro lado, los edificios contienen locales y zonas de riesgo especial integrados en los mismos tales como salas de calderas o máquinas, pasos de instalaciones, cuadros eléctricos, archivos,

aparcamientos, etc., para los que se determina una determinada característica de compartimentación.

También hay que tener en cuenta los recorridos de evacuación que conducen hacia las salidas de planta, escaleras de evacuación y salida de edificio que tendrán una protección específica dada la importancia de los mismos en una eventual evacuación.

Los medios de evacuación estarán debidamente señalizados, a nivel de los recorridos, desde todo origen de evacuación hasta la salida de emergencia.

Los edificios deben disponer de los equipos e instalaciones de protección contra incendios que les corresponden y están sujetos al Reglamento de Instalaciones de Protección Contra Incendios tanto a nivel de instalación como de su mantenimiento.

Las instalaciones más importantes son las siguientes:

1. Sistema de detección de incendios:

Permite detectar un incendio en el tiempo más corto posible y emite señales de alarma y de localización adecuadas para que puedan adoptarse las medidas apropiadas. Puede estar integrado con el sistema de alarma de incendios. Consiste en un conjunto de detectores de fuego de diferentes tipos y tecnologías adaptadas a los diversos riesgos existentes en los locales y los pulsadores de alarma, de forma que provocan una señal en la denominada central de incendios que informa del punto donde se ha producido la alarma y permite al personal que está al cargo actuar en consecuencia.

2. Sistemas de abastecimiento de agua contra incendios.

Los edificios pueden disponer de unas reservas de agua para uso en caso de incendio lo que supone tener unos determinados depósitos con independencia de otros suministros posibles. La red de abastecimiento se mantiene presurizada mediante bombas de agua dispuestas al efecto. Si se utilizan una o más bocas de incendio equipadas, situadas en el entorno de un incendio los sistemas de bombeo proporcionan el caudal de agua necesario del depósito de reserva o en su caso de la red municipal contra incendios.

3. Sistemas de Hidrantes Exteriores.

Se trata de bocas en superficie conectadas a la red de agua contra incendios en los exteriores próximos a los edificios, de forma que puedan conectarse mangueras para su utilización en general por los bomberos y bomberas.

4. Extintores de Incendios

Es un aparato autónomo que contiene un agente extintor el cual puede ser proyectado y dirigido sobre un fuego por la acción de una presión interna. Esta presión puede obtenerse por una presurización interna permanente, por una reacción química o por la liberación de una gas auxiliar.

2.1 EXTINTORES

Se clasifican: A, B, C, D, Es importante utilizarlo correctamente ya que el tiempo de vaciado de un extintor de incendio es de segundos, antes de usarlo deberá planificar muy bien dónde y cómo lo utilizará. Hay distintos tipos de extintores, no todos sirven para todos los fuegos.

2.1.1 Tipos de extintores

EXTINTORES TIPO A

Son extintores que contienen agua presurizada, espuma o químico seco, combaten fuegos que contienen materiales orgánicos sólidos y forman brasas. Como la madera, papel, plásticos, tejidos, etc. Actúa por enfriamiento del material y remojando el material para evitar que vuelva a encenderse.

EXTINTORES TIPO B

Son extintores que contienen espuma, dióxido de carbono, los de uso múltiple, químico seco común y de halón; y se utilizan en los incendios provocados por líquidos y sólidos fácilmente inflamables: aguarrás, alcohol, grasa, cera, gasolina, etc. Impiden la reacción química en cadena.

EXTINTORES TIPO C

Son los de gas carbónico o dióxido de carbono, el químico seco común, los extintores de fuego de halón y químico seco de uso múltiple; son los recomendados para incendios provocados por equipos eléctricos. Como los electrodomésticos, interruptores, cajas de fusibles y herramientas eléctricas, los de Dióxido de Carbono hay que usarlos con poca presión, porque con mucha potencia pueden esparcir el fuego. Impiden la conducción de la corriente eléctrica...

Importante: Nunca utilizar extintores de agua para combatir fuegos generados por equipos energizados.

EXTINTORES TIPO D

Son de polvo seco especial para ser utilizados en incendios que intervienen metales que arden a mucha temperatura y necesitan mucho oxígeno para su combustión y que con el agua o químicos reaccionan violentamente. Enfrían el material por debajo de su temperatura de combustión.

2.1.2. Utilización de extintores

- 1) Se debe descargar el extintor hacia la base de la llama y vaciar el extintor hasta asegurar que se ha apagado totalmente y no hay peligro que se vuelva a encender.
- 2) Para que un extintor sea efectivo debe utilizarse correctamente. Aunque el momento es muy complicado, se debe pensar antes de actuar, tendrá solo unos segundos y el atropello solo le servirá para vaciar el extintor y no solucionar el problema.
- 3) Apuntando la abertura de salida del extintor hacia la llama apriete el gatillo manteniendo el extintor en posición vertical.
- 4) Mueva la salida del extintor de izquierda a derecha abarcando toda el área del fuego.
- 5) No combata un incendio de espaldas al fuego, siempre tiene que tener a la vista la zona de fuego, puede encontrarse atrapado.
- 6) En el caso de que esto no fuera suficiente, abandone inmediatamente el lugar donde se encuentra el fuego y llame a los bomberos y bomberas.

2.2. BOCAS DE INCENDIO EQUIPADAS

Es un equipo completo de protección contra incendios que se instala de forma fija sobre la pared y está conectado a la red de abastecimiento de agua. Incluye dentro de un armario todos los elementos necesarios para su uso: manguera, devanadora, válvula y lanza boquilla.



El mantenimiento mínimo de las instalaciones de protección contra incendios está determinado en el apéndice 2 del Reglamento de Instalaciones de Protección contra incendios.

Distingue entre operaciones a realizar obligatoriamente por personal especializado fabricante o instalador del equipo o sistema o por el personal de la empresa mantenedora autorizada (Apéndice 2. TABLA 2) y las que también pueden ser realizadas por el personal usuario o titular de la instalación (Apéndice 2. TABLA 1)

2.2.1. Apéndice 2. Tabla 1

MANTENIMIENTO MÍNIMO DE LAS INSTALACIONES DE PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS

Equipo o sistema	Cada tres meses	Cada seis meses
Sistemas automáticos de detección y alarma de incendios	<p>Comprobación de funcionamiento de las instalaciones (con cada fuente de suministro).</p> <p>Sustitución de pilotos, fusibles, etc., defectuosos.</p> <p>Mantenimiento de acumuladores (limpieza de bornes, reposición de agua destilada, etc.).</p>	
Sistema manual de alarma de incendios	<p>Comprobación de funcionamiento de la instalación (con cada fuente de suministro).</p> <p>Mantenimiento de acumuladores (limpieza de bornes, reposición de agua destilada, etc.).</p>	
Extintores de incendio	<p>Comprobación de la accesibilidad, señalización, buen estado aparente de conservación.</p> <p>Inspección ocular de seguros, precintos, inscripciones, etc.</p> <p>Comprobación del peso y presión en su caso.</p> <p>Inspección ocular del estado externo de las partes mecánicas (boquilla, válvula, manguera, etc.).</p>	
Sistemas de abastecimiento de agua contra incendios	<p>Verificación por inspección de todos los elementos, depósitos, válvulas, mandos, alarmas motobombas, accesorios, señales, etc.</p> <p>Comprobación de funcionamiento automático y manual de la instalación de acuerdo con las instrucciones de la empresa fabricante o instaladora.</p> <p>Mantenimiento de acumuladores, limpieza de bornes (reposición de agua destilada, etc.).</p> <p>Verificación de niveles (combustible, agua, aceite, etc.).</p> <p>Verificación de accesibilidad a elementos, limpieza general, ventilación de salas de bombas, etc.</p>	<p>Accionamiento y engrase de válvulas.</p> <p>Verificación y ajuste de prensaestopas.</p> <p>Verificación de velocidad de motores con diferentes cargas.</p> <p>Comprobación de alimentación eléctrica, líneas y protecciones.</p>
Bocas de incendio equipadas (BIE)	<p>Comprobación de la buena accesibilidad y señalización de los equipos.</p> <p>Comprobación por inspección de todos los componentes, procediendo a desenrollar la manguera en toda su extensión y accionamiento de la boquilla caso de ser de varias posiciones.</p> <p>Comprobación, por lectura del manómetro, de la presión de servicio.</p> <p>Limpieza del conjunto y engrase de cierres y bisagras en puertas del armario.</p>	
Hidrantes	<p>Comprobar la accesibilidad a su entorno y la señalización en los hidrantes enterrados.</p> <p>Inspección visual comprobando la estanquidad del conjunto.</p> <p>Quitar las tapas de las salidas, engrasar las roscas y comprobar el estado de las juntas de los racores.</p>	<p>Engrasar la tuerca de accionamiento o rellenar la cámara de aceite del mismo.</p> <p>Abrir y cerrar el hidrante, comprobando el funcionamiento correcto de la válvula principal y del sistema de drenaje.</p>

Equipo o sistema	Cada tres meses	Cada seis meses
Columnas secas		<p>Comprobación de la accesibilidad de la entrada de la calle y tomas de piso.</p> <p>Comprobación de señalización.</p> <p>Comprobación de las tapas y correcto funcionamiento de sus cierres (engrase necesario).</p> <p>Comprobar que las llaves de las conexiones siamesas están cerradas.</p> <p>Comprobar que las llaves de seccionamiento están abiertas.</p> <p>Comprobar que todas las tapas de racores están bien ajustadas.</p>
<p>Sistemas fijos de extinción:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Rociadores de agua. – Agua pulverizada. – Polvo. – Espuma. – Agentes extintores gaseosos. 	<p>Comprobación de que las boquillas del agente extintor o rociadores están en buen estado y libres de obstáculos para su funcionamiento.</p> <p>Comprobación del buen estado de los componentes del sistema, especialmente de la válvula de prueba en los sistemas de rociadores, o los mandos manuales de la instalación de los sistemas de polvo, o agentes extintores gaseosos.</p> <p>Comprobación del estado de carga de la instalación de los sistemas de polvo, anhídrido carbónico, o hidrocarburos halogenados y de las botellas de gas impulsor cuando existan.</p> <p>Comprobación de los circuitos de señalización, pilotos, etc., en los sistemas con indicaciones de control.</p> <p>Limpieza general de todos los componentes.</p>	

2.2.2. Apéndice 2. Tabla 2.

MANTENIMIENTO DE LOS MEDIOS MATERIALES DE LUCHA CONTRA INCENDIOS

Operaciones a realizar por el personal especializado de la empresa fabricante o instaladora del equipo o sistema o por el personal de la empresa mantenedora autorizada.

Equipo o sistema	Cada año	Cada cinco años
Sistemas automáticos de detección y alarma de incendios	<p>Verificación integral de la instalación.</p> <p>Limpieza del equipo de centrales y accesorios.</p> <p>Verificación de uniones roscadas o soldadas.</p> <p>Limpieza y reglaje de relés.</p> <p>Regulación tensiones e intensidades.</p> <p>Verificación de transmisión de alarma.</p> <p>Prueba final de la instalación con cada fuente de suministro eléctrico.</p>	
Sistema manual de alarma de incendios	<p>Verificación integral de la instalación.</p> <p>Limpieza de sus componentes.</p> <p>Verificación de uniones roscadas o soldadas.</p> <p>Prueba final de la instalación con cada fuente de suministro eléctrico.</p>	

Equipo o sistema	Cada año	Cada cinco años
Extintores de incendio	<p>Comprobar el peso y presión en su caso.</p> <p>En el caso de extintores de polvo con botellín de gas de impulsión se comprobará el buen estado del agente extintor y el peso y aspecto externo del botellín.</p> <p>Inspección ocular del estado de la manguera, boquilla, válvulas y partes mecánicas.</p> <p>Nota: En esta revisión anual no será necesaria la apertura de extintores portátiles de polvo con presión permanente, salvo que en las comprobaciones que se citan se hayan observado anomalías que lo justifique.</p> <p>En el caso de apertura del extintor, la empresa mantenedora situará en el exterior del mismo un sistema indicativo que acredite que se ha realizado la revisión interior del aparato. Como ejemplo de sistema indicativo de que se ha realizado la apertura y revisión interior del extintor, se puede utilizar una etiqueta indeleble, en forma de anillo, que se coloca en el cuello de la botella antes del cierre del extintor y que no pueda ser retirada sin que se produzca su destrucción.</p>	<p>A partir de la fecha de timbrado del extintor (y por tres veces) se procederá al retimbrado del mismo de acuerdo con la ITC-MIE-AP5 del Reglamento de aparatos a presión sobre extintores de incendios.</p> <p>Rechazo:</p> <p>Se rechazarán aquellos extintores que, a juicio de la empresa mantenedora presenten defectos que pongan en duda el correcto funcionamiento y la seguridad del extintor o bien aquellos para los que no existan piezas originales que garanticen el mantenimiento de las condiciones de fabricación.</p>
Sistema de abastecimiento de agua contra incendios	<p>Gama de mantenimiento anual de motores y bombas de acuerdo con las instrucciones Limpieza de filtros y elementos de retención de suciedad en alimentación de agua.</p> <p>Prueba del estado de carga de baterías y electrolito de acuerdo con las instrucciones.</p> <p>Prueba, en las condiciones de su recepción, con realización de curvas del abastecimiento con cada fuente de agua y de energía.</p>	
Bocas de incendio equipadas (BIE)	<p>Desmontaje de la manguera y ensayo de ésta en lugar adecuado.</p> <p>Comprobación del correcto funcionamiento de la boquilla en sus distintas posiciones y del sistema de cierre.</p> <p>Comprobación de la estanquidad de los racores y manguera y estado de las juntas.</p> <p>Comprobación de la indicación del manómetro con otro de referencia acoplado en el racor de conexión de la manguera.</p>	<p>La manguera debe ser sometida a una presión de prueba de 15 kg/cm².</p>
Sistemas extinción: <ul style="list-style-type: none"> – Rociadores agua. – Agua pulverizada. – Polvo. – Espuma. – Anhídrido carbónico. 	<p>Comprobación integral, de acuerdo con las instrucciones de la empresa fabricante o instaladora, incluyendo en todo caso:</p> <p>Verificación de los componentes del sistema, dispositivos de disparo y alarma.</p> <p>Comprobación de la carga de agente extintor y del indicador de la misma.</p> <p>Comprobación del estado del agente extintor.</p> <p>Prueba de la instalación en las condiciones de su recepción.</p>	

ELA SINDIKATUA

TEMA 10

PREVENCION DE

RIESGOS

LABORALES

La Ley 31/1995, de 8 de noviembre,
de Prevención de Riesgos Laborales:
Objeto, ámbito de aplicación, derechos y obligaciones

Sumario: 1. Análisis previo de la disposición.—2. Objeto.—3. Ámbito de aplicación.—4. Derechos y obligaciones. 4.1 Derecho a la protección frente a los riesgos laborales. 4.2. Principios de la actividad preventiva. 4.3. Plan de prevención, evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva. 4.4. Equipos de trabajo y medios de protección. 4.5. Información, consulta y participación de los trabajadores. 4.6. Formación de los trabajadores. 4.7. Medidas de emergencia. 4.8. Riesgo grave e inminente. 4.9. Vigilancia de la salud. 4.10. Documentación. 4.11. Coordinación de actividades empresariales. 4.12. Protección de trabajadores especialmente sensibles a determinados riesgos. 4.13. Protección de la maternidad. 4.14. Relaciones de trabajo temporales, de duración determinada y en empresas de trabajo temporal. 4.15. Obligaciones de los trabajadores en materia de prevención de riesgos. 4.16. Conclusiones.

1. ANÁLISIS PREVIO DE LA DISPOSICIÓN

Disposición: Ley ordinaria.

Número: 31/1995. BOE núm. 269, de 10 de noviembre de 1995.

Título: Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Afecta a

REAL DECRETO LEGISLATIVO 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores

Afectada por

- Ley 39/1999, de 5 de noviembre, para promover la conciliación de la vida familiar y laboral de las personas trabajadoras. BOE núm. 266, del sábado 6 de noviembre de 1999.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres. BOE n.º 71, de 23 de marzo.
- LEY 54/2003, de 12 de diciembre, de reforma del marco normativo de la prevención de riesgos laborales.
- REAL DECRETO LEGISLATIVO 5/2000, de 4 de agosto, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social.
- LEY 31/2006, de 18 de octubre, sobre implicación de los trabajadores en las sociedades anónimas y cooperativas europeas. BOE núm. 250, de 19 de octubre.

2. OBJETO

El artículo 40.2 de la Constitución española encomienda a todos los poderes públicos, velar por la seguridad e higiene en el trabajo. Este mandato se encuadra dentro de los principios rectores de la política social y económica, y establece la necesidad de desarrollar una política de protección de la salud de los trabajadores, mediante la prevención de los riesgos derivados de su trabajo.

El 11 de febrero de 1996 entró en vigor la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales, que es el pilar legal básico sobre el que se asienta en nuestro ordenamiento jurídico la protección de la salud y de la seguridad de los trabajadores y las trabajadoras. Esta norma no sólo da cumplimiento al mandato constitucional, sino que, además, recoge el acervo jurídico europeo sobre la protección de la salud del personal trabajador. Así, la Ley 31/1995 ha transpuesto la Directiva 89/391/CEE, relativa a la aplicación de las medidas para promover la mejora de la seguridad y salud de los trabajadores en el trabajo, que contiene el marco jurídico general, en el que opera la política de prevención comunitaria.

Asimismo, la Ley 31/1995, incorpora otras directivas europeas, cuya materia aconseja una transposición a una norma legal por la importancia de su contenido. Esas directivas son la Directiva 92/85/CEE, la Directiva 94/33/CEE y la Directiva 91/383/CEE, relativas a la protección de la maternidad y de los jóvenes, al tratamiento de las relaciones de trabajo temporales, de duración determinada y en empresas de trabajo temporal.

Por lo tanto, ha de resaltarse que las normas comunitarias han tenido reflejo en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, dada la importancia de su contenido para promover la mejora de las condiciones laborales de los empleados y las empleadas. En ese sentido, es de destacar que la Unión Europea ha impulsado la mejora del medio de trabajo, prueba de ello fue la modificación del Tratado Constitutivo de la CEE por el Acta Única, en cuyo artículo 118.A) se recoge la obligación de los Estados miembros de impulsar la mejora del medio de trabajo para conseguir la armonización en el progreso de las condiciones de seguridad y salud de los trabajadores de todos los países miembros.

Además, se recogen los compromisos contraídos con la Organización Internacional del Trabajo a partir de la ratificación del Convenio 155, sobre seguridad y salud de los trabajadores y medio ambiente de trabajo, que completan el contenido del texto legal al incorporar sus prescripciones.

Si comprendemos el origen de la norma que nos ocupa, comprenderemos mejor cual es su objeto. El artículo 2 de la Ley lo define de una manera clara y precisa. Es objeto de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales:

1. Promover la seguridad y la salud de los trabajadores mediante la aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo.
2. Establecer los principios generales relativos a la prevención de los riesgos profesionales.
3. Garantizar la información, la consulta, la participación equilibrada y la formación de los trabajadores en materia preventiva, en los términos señalados en la presente disposición.

Junto al objeto definido por la propia norma, ha de destacarse que la disposición legal tenía otros propósitos que llevó a buen fin:

1. Dar una visión unitaria a la política de prevención de riesgos laborales, reflejo de la dispersión normativa vigente.
2. Actualizar regulaciones desfasadas y regular situaciones nuevas no contempladas con anterioridad.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El ámbito de aplicación de la Ley 31/1995 está regulado en su artículo 3, cuya regulación originaria ha sido modificada por la Ley 31/2006, de 18 de octubre, sobre implicación de los

trabajadores en las sociedades anónimas y cooperativas europeas, en los términos que veremos a continuación.

En su regulación originaria la Ley de Prevención de Riesgos Laborales introdujo una novedad muy importante al incluir en su ámbito de aplicación a las Administraciones Públicas, razón por la cual, tal y como hemos dicho anteriormente, la Ley no solamente posee el carácter de legislación laboral sino que constituye, en sus aspectos fundamentales, norma básica del régimen estatutario de los funcionarios públicos, dictada al amparo de lo dispuesto en el artículo 149.1.18 de la Constitución.

Hechas estas consideraciones previas, veamos detalladamente cual es el ámbito de aplicación de la norma:

1. Relaciones laborales reguladas en el texto refundido del Estatuto de los Trabajadores, esto es, se aplica a los empleados y empleadas vinculados por una relación laboral en sentido estricto, esto es, al personal cuya relación laboral se regula por el Estatuto de los Trabajadores.
2. Relaciones laborales de carácter administrativo o estatutario del personal al servicio de las Administraciones Públicas.
3. Igualmente, se aplicará a las sociedades cooperativas, constituidas de acuerdo con la legislación que les sea de aplicación, en las que existan socios cuya actividad consista en prestación de un trabajo personal, con las peculiaridades derivadas de su normativa específica.

Pero la Ley también recoge aquellos supuestos en los que no es de aplicación su contenido. Así no se aplicará la Ley de Prevención de Riesgos Laborales a:

1. Aquellas actividades cuyas particularidades lo impidan en el ámbito de las funciones públicas de policía, seguridad y resguardo aduanero.
2. Servicios operativos de protección civil y peritaje forense en los casos de grave riesgo, catástrofe y calamidad pública.
3. Fuerzas armadas y actividades militares de la Guardia Civil.
4. La relación laboral de carácter especial del servicio del hogar familiar. No obstante lo anterior, la persona titular del hogar familiar está obligada a cuidar de que el trabajo de sus empleados y empleadas lo realice en las debidas condiciones de seguridad e higiene.

No obstante, la Ley 31/1995 inspirará la normativa específica que se dicte para regular la protección de la seguridad y la salud de los trabajadores que prestan sus servicios en las indicadas actividades.

En los centros y establecimientos militares será de aplicación lo dispuesto en la presente Ley, con las particularidades previstas en su normativa específica.

En los establecimientos penitenciarios, se adaptarán a la presente Ley aquellas actividades cuyas características justifiquen una regulación especial, lo que se llevará a efecto en los términos señalados en la Ley 7/1990, de 19 de julio, sobre negociación colectiva y participación en la determinación de las condiciones de trabajo de los empleados públicos.

4. DERECHOS Y OBLIGACIONES

El Capítulo III de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales contiene el cuerpo básico de derechos y obligaciones en materia de seguridad y salud laboral. En los artículos 14 a 29 se recogen, por un lado, los derechos que corresponden a los trabajadores para garantizar que reciben una protección eficaz frente a los riesgos que puedan sufrir en el desempeño de su actividad laboral; así como las obligaciones que deben cumplir para colaborar con el empresario, a fin de garantizar que las medidas que adopta dicho empresario sean eficientes para la consecución del fin previsto: la protección de la seguridad y salud del personal empleado.

Pero el Capítulo III de la Ley regula, además, las medidas a desarrollar en situaciones de emergencia o en caso de riesgo grave e inminente. Define, igualmente, las garantías y derechos rela-

cionados con la vigilancia de la salud de los trabajadores, con especial atención a la protección de la confidencialidad y el respeto a la intimidad en el tratamiento de estas actuaciones. Así como, medidas particulares a adoptar en relación con categorías específicas de trabajadores, tales como los jóvenes, trabajadoras embarazadas o que han dado a luz recientemente y el personal sujeto a relaciones laborales de carácter temporal.

Entre las obligaciones empresariales que establece la Ley, además de las que implícitamente lleva consigo la garantía de los derechos reconocidos al trabajador, cabe resaltar el deber de coordinación que se impone a los empresarios que desarrollen sus actividades en un mismo centro de trabajo, así como el de aquéllos que contraten o subcontraten con otros la realización en sus propios centros de trabajo de obras o servicios correspondientes a su actividad de vigilar el cumplimiento por dichos contratistas y subcontratistas de la normativa de prevención.

El Capítulo III fue modificado sustancialmente por la Ley 54/2003, de reforma del marco normativo de la prevención de riesgos laborales. Esta reforma tuvo su origen en las medidas acordadas en la Mesa de Diálogo Social en materia de prevención de riesgos laborales de 30 de diciembre de 2002. En dicha Mesa se puso de manifiesto la inadecuada aplicación hasta ese momento de la Ley de Prevención de Riesgos. No se había conseguido una verdadera integración de la prevención en todos los sectores de la empresa y una expansión de una efectiva cultura preventiva. No debemos olvidar que los datos de siniestralidad reflejaban una negativa evolución, en definitiva un alto índice de accidentes de trabajo. Por todas estas razones se planteó una reforma profunda de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, que por lo que se refiere al Capítulo III, afectó a los artículos 14, 16, 23 y 24.

También dentro del Capítulo III fue reformado sustancialmente el artículo 26, que regula la protección de la maternidad, si bien en este caso no fue la Ley 54/2003 la que lo modificó, sino la Ley 39/1999, de 5 de noviembre, para promover la conciliación de la vida familiar y laboral de las personas trabajadoras y la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

Reflejadas las necesarias modificaciones de la Ley como consecuencia de las deficiencias observadas en su aplicación, o para adaptarlas a las nuevas necesidades de las personas trabajadoras, vamos a describir a continuación los derechos y obligaciones recogidos en el Capítulo III de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, para pasar posteriormente a describir su contenido.

4.1. Derecho a la protección frente a los riesgos laborales

En su primer párrafo el artículo 14 hace una declaración fundamental al establecer que los trabajadores tienen derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo. Nos encontramos con una declaración expresa de un derecho del personal trabajador que se adjetiva con el término «eficaz», lo que supone que el trabajador debe ser protegido de una forma efectiva, esto es, no de cualquier forma, sino de la manera precisa para garantizar su seguridad y salud en el desarrollo de su actividad laboral. Pero además, ese derecho básico de todo empleado o empleada se define, por primera vez, en relación con el correlativo deber del empresario público de proteger a su personal frente a los riesgos laborales.

El número segundo del artículo 14, modificado por la Ley 54/2003, cualifica y detalla en que consiste el deber de protección del empresario, e incluye en la esfera de sus responsabilidades la necesidad de integrar la prevención de riesgos laborales en todos los ámbitos de su empresa. Esto significa, que en todos y cada uno de los quehaceres de la actividad laboral que se desarrolle en la empresa, se tendrá en cuenta la prevención de riesgos laborales. Además, todas las personas que desempeñen su actividad en el centro de trabajo velarán por la protección de la seguridad y salud de sí mismo, de los otros trabajadores, y de otras personas que pueda haber en el lugar. Para ello, deberán seguir fielmente las indicaciones que le ha dado el empresario dirigidas a eliminar los riesgos laborales. Esto es, toda la plantilla de una empresa está bajo la dirección y determinación del propio empresario, que adoptará las medidas necesarias para conseguir la protección eficaz de su seguridad y salud.

Este deber de protección eficaz se materializa en la obligación de realizar:

1. El Plan de prevención de la empresa
2. Las evaluaciones de riesgos de los puestos de trabajo
3. Adoptar las medidas precisas en caso de emergencia y riesgo grave e inminente
4. Garantizar la vigilancia del estado de salud del personal, en algunos casos, incluso después de haber finalizado la relación laboral.
5. Crear una organización preventiva que se ocupe de materializar las obligaciones estipuladas en los números anteriores.

4.2. Principios de la actividad preventiva

Hemos visto en el apartado anterior que el empresario/Administración tiene un deber general de prevención. En este apartado veremos que se deberán aplicar las medidas que integran el deber general de prevención con arreglo a unos principios generales, que dan a las medidas preventivas el sentido necesario. Esos principios son:

1. Evitar los riesgos que sean evitables.
2. Evaluar los riesgos no evitables.
3. Adaptar el trabajo a la persona, y no la persona al trabajo.
4. Tener en cuenta la evolución de la técnica.
5. Sustituir lo peligroso por lo que entrañe poco o ningún peligro.
6. Planificar la prevención.
7. Adoptar medidas que antepongan la protección colectiva a la individual.
8. Dar las debidas instrucciones a los trabajadores.
9. Además, el empresario/Administración tomará siempre en consideración las capacidades profesionales de los trabajadores en materia de seguridad y de salud en el momento de encomendarles las tareas.
10. El empresario adoptará las medidas necesarias a fin de garantizar que sólo los trabajadores que hayan recibido la información suficiente y adecuada puedan acceder a las zonas de riesgo grave y específico.
11. La efectividad de las medidas preventivas deberá prever las distracciones o imprudencias no temerarias que pudiera cometer el trabajador. Para su adopción se tendrán en cuenta los riesgos adicionales que pudieran implicar determinadas medidas preventivas, las cuales sólo podrán adoptarse cuando la magnitud de dichos riesgos sea substancialmente inferior a la de los que se pretende controlar y no existan alternativas más seguras.

4.3. Plan de prevención, evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva

Sin lugar a dudas la nueva redacción dada al artículo 16 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales por la Ley 54/2003, de reforma del marco normativo en materia de prevención de riesgos laborales, responde a la idea de que para asegurar una adecuada implantación de las disposiciones de la Ley 31/1995 la prevención de riesgos laborales deberá integrarse en el sistema general de gestión de la empresa, a través de la implantación y aplicación de un plan de prevención de riesgos laborales.

La Ley 54/2003 pone todas sus esperanzas de conseguir la integración de la prevención en la empresa, y por ende la extensión de una adecuada cultura preventiva, en que el empresario público realice un adecuado plan de prevención de riesgos laborales. Para ello detalla el contenido de ese plan, que debe recoger forzosamente:

1. La estructura organizativa de la empresa.
2. Las responsabilidades, las funciones, las prácticas, los procedimientos y los procesos en materia de prevención de riesgos laborales.
3. Los recursos necesarios para realizar la prevención de riesgos en la empresa.

Además la Ley 54/2003 define los instrumentos esenciales para la gestión y aplicación del plan de prevención de riesgos en la empresa, que son:

- a) Evaluación inicial de riesgos: en esa evaluación se pretende detectar los riesgos que soporta el trabajador o trabajadora por el hecho de desarrollar la actividad laboral. En la evaluación de riesgos se deberá tener en cuenta con carácter general: la naturaleza de la actividad y las características de los puestos de trabajo existentes y de las personas que deban desempeñarlos.
- b) Planificación de la actividad preventiva: el empresario planificará la actividad preventiva, el plazo para llevarla a cabo, la designación de responsables y los recursos humanos y materiales necesarios para su ejecución.

4.4. Equipos de trabajo y medios de protección

El empresario adoptará las medidas necesarias con el fin de que los equipos de trabajo sean adecuados para el trabajo que deba realizarse y convenientemente adaptados a tal efecto, de forma que garanticen la seguridad y la salud de su personal al utilizarlos.

Cuando la utilización de un equipo de trabajo pueda presentar un riesgo específico para la seguridad y la salud de quien lo utilice, el empresario adoptará las medidas necesarias con el fin de que el uso del equipo de trabajo quede reservado a los encargados de dicha utilización, que habrán de haber recibido la formación necesaria.

El empresario deberá proporcionar a sus trabajadores equipos de protección individual adecuados para el desempeño de sus funciones y velar por el uso efectivo de los mismos cuando, por la naturaleza de los trabajos realizados, sean necesarios.

Los equipos de protección individual deberán utilizarse cuando los riesgos no se puedan evitar o no puedan limitarse suficientemente por medios técnicos de protección colectiva o mediante medidas, métodos o procedimientos de organización del trabajo.

4.5. Información, consulta y participación de los trabajadores

A fin de dar cumplimiento al deber de protección establecido en el artículo 14 de la Ley 31/1995, el empresario público adoptará las medidas adecuadas para que su personal reciba la información necesaria en relación con los riesgos para la seguridad y la salud, tanto aquellos que afecten a la empresa en su conjunto como a cada tipo de puesto de trabajo o función. Asimismo, el empresario público deberá informar a su personal de las medidas adoptadas frente a situaciones de emergencia.

En las empresas que cuenten con representantes del personal (delegados de prevención, o en su defecto representantes sindicales), el empresario facilitará la información a que nos hemos referido a través de dichos representantes; no obstante, deberá informarse directamente a cada trabajador de los riesgos específicos que afecten a su puesto de trabajo o función y de las medidas de protección y prevención aplicables a dichos riesgos.

En cualquier caso se deberá consultar a los trabajadores y trabajadoras, y permitir su participación, en el marco de todas las cuestiones que afecten a la seguridad y a la salud en el trabajo.

4.6. Formación de los trabajadores

Como hemos visto hasta ahora el empresario debe materializar el deber de protección que le corresponde a través de una serie de actuaciones precisas. Dentro de esas actuaciones también se incluye la obligación de garantizar que cada trabajador reciba una formación teórica y práctica, suficiente y adecuada en materia preventiva, tanto en el momento de su contratación, cualquiera que sea la modalidad o duración de ésta, como cuando se produzcan cambios en

las funciones que desempeñe o se introduzcan nuevas tecnologías o cambios en los equipos de trabajo.

La formación deberá estar centrada específicamente en el puesto de trabajo o función de cada trabajador, adaptarse a la evolución de los riesgos y a la aparición de otros nuevos y repetirse periódicamente, si fuera necesario.

La Ley 31/1995 concede tanta importancia a la formación que arbitra las medidas para que no recaiga sobre el propio trabajador, esto es, deberá impartirse, siempre que sea posible, dentro de la jornada de trabajo o, si no es posible, en otras horas pero con el descuento en aquélla del tiempo invertido en la misma. Sin que recaiga ningún coste económico sobre el propio empleado.

4.7. Medidas de emergencia

El empresario, teniendo en cuenta el tamaño y la actividad de la empresa, así como la posible presencia de personas ajenas a la misma, deberá analizar las posibles situaciones de emergencia y adoptar las medidas necesarias en materia de primeros auxilios, lucha contra incendios y evacuación de los trabajadores, designando para ello al personal encargado de poner en práctica estas medidas y comprobando periódicamente, en su caso, su correcto funcionamiento.

El citado personal deberá poseer la formación necesaria, ser suficiente en número y disponer del material adecuado, en función de las circunstancias antes señaladas. Para la aplicación de las medidas adoptadas, el empresario deberá organizar las relaciones que sean necesarias con servicios externos a la empresa, en particular en materia de primeros auxilios, asistencia médica de urgencia, salvamento y lucha contra incendios, de forma que quede garantizada la rapidez y eficacia de las mismas.

4.8. Riesgo grave e inminente

En ocasiones se puede dar una situación de riesgo grave, inminente e inevitable en el desempeño de la actividad laboral. La calificación del riesgo que nos ocupa es clara y precisa: se ha de tratar de un riesgo grave, esto es, que ponga en peligro seriamente la seguridad y salud del personal y que además, se vaya a producir con inmediatez. Si se produce esta situación en el centro de trabajo, o en el desempeño de la actividad laboral nos podemos encontrar ante dos supuestos:

- a) Que sea el propio empresario, quien dando cumplimiento de su obligación de informar lo antes posible a los trabajadores afectados, les indique la existencia del riesgo y las medidas que ha adoptado para evitar ese riesgo. Pudiendo los trabajadores interrumpir su actividad, y si fuera necesario abandonar el lugar de inmediato. Cuando el empresario no adopte o no permita la adopción de las medidas necesarias para garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores, los representantes legales de éstos podrán acordar, por mayoría de sus miembros, la paralización de la actividad de los trabajadores afectados por dicho riesgo. Tal acuerdo será comunicado de inmediato a la empresa y a la autoridad laboral, la cual, en el plazo de veinticuatro horas, anulará o ratificará la paralización acordada. Los trabajadores o sus representantes no podrán sufrir perjuicio alguno derivado de la adopción de las medidas mencionadas, a menos que hubieran obrado de mala fe o cometido negligencia grave.
- b) En cualquier caso, si el personal no pudiera ponerse en contacto con su superior jerárquico para informarle de la existencia de ese peligro grave e inminente para su seguridad, la de otros trabajadores o de la de terceros podrá abandonar su lugar de trabajo.

En cualquier caso, no podrá exigirse a los trabajadores que reanuden su actividad mientras persista el peligro, salvo excepción debidamente justificada por razones de seguridad y determinada reglamentariamente.

4.9. Vigilancia de la salud

La empresa tiene la obligación de vigilar periódicamente la salud a su personal en función de los riesgos inherentes al trabajo. Si bien, esta vigilancia es de carácter voluntario y precisa el consentimiento del empleado o empleada.

En todo caso se deberá optar por la realización de aquellos reconocimientos o pruebas que causen las menores molestias al trabajador y que sean proporcionales al riesgo. Las medidas de vigilancia y control de la salud de los trabajadores se llevarán a cabo respetando siempre el derecho a la intimidad y a la dignidad de la persona del trabajador y la confidencialidad de toda la información relacionada con su estado de salud.

Tan sólo existe una excepción a la regla de la voluntariedad recogida anteriormente, y es que el reconocimiento médico sea imprescindible para evaluar los efectos de las condiciones de trabajo sobre la salud del personal, o sea preciso verificar si el estado de salud del trabajador puede constituir un peligro para el mismo, para los demás trabajadores o para otras personas relacionadas con la empresa, o cuando así esté establecido en una disposición legal en relación con la protección de riesgos específicos y actividades de especial peligrosidad. En este caso es imprescindible el previo informe de los representantes de los trabajadores.

En cualquier caso, los datos relativos a la vigilancia de la salud de los trabajadores no podrán ser usados con fines discriminatorios ni en perjuicio del trabajador.

4.10. Documentación

Todos los empresarios deben elaborar y conservar a disposición de la autoridad laboral una serie de documentos. Estos documentos son:

1. El Plan de Prevención de Riesgos Laborales.
2. Las evaluaciones de riesgos realizadas a los trabajadores.
3. La planificación de la actividad preventiva.
4. Práctica de los controles del estado de salud del personal.
5. Relación de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales que hayan causado al trabajador una incapacidad laboral superior a un día de trabajo.

4.11. Coordinación de actividades empresariales

Cuando en un mismo centro de trabajo desarrollen actividades personal de dos o más empresas, éstas deberán cooperar en la aplicación de la normativa sobre prevención de riesgos laborales. A tal fin, establecerán los medios de coordinación que sean necesarios en cuanto a la protección y prevención de riesgos laborales y la información sobre los mismos a sus respectivos trabajadores

El empresario titular del centro de trabajo adoptará las medidas necesarias para que aquellos otros empresarios que desarrollen actividades en su centro de trabajo reciban la información y las instrucciones adecuadas, en relación con los riesgos existentes en el centro de trabajo y con las medidas de protección y prevención correspondientes, así como sobre las medidas de emergencia a aplicar, para su traslado a sus respectivos trabajadores.

4.12. Protección de trabajadores especialmente sensibles a determinados riesgos

Se entenderá por personal especialmente sensible a los trabajadores y trabajadoras que, por sus propias características personales o estado biológico conocido, incluidos aquellos que tengan reconocida la situación de discapacidad física, psíquica o sensorial, sean especialmente sensibles a los riesgos derivados del trabajo.

En este caso, se les garantizará de manera específica la protección de su seguridad y salud, para ello se tendrá en cuenta dichos aspectos en las evaluaciones de riesgos y, en función de éstas, se adoptarán las medidas preventivas y de protección necesarias.

Igualmente, el empresario tendrá en cuenta en las evaluaciones de riesgos los factores que puedan incidir en la función de procreación de los trabajadores y trabajadoras, en particular por la exposición a agentes físicos, químicos y biológicos que puedan ejercer efectos mutagénicos o de toxicidad para la procreación, tanto en los aspectos de la fertilidad, como del desarrollo de la descendencia, con objeto de adoptar las medidas preventivas necesarias.

4.13. Protección de la maternidad

Evidentemente, a toda trabajadora embarazada debe revisársele la evaluación de riesgos de su puesto de trabajo en el mismo momento en que comunique a la empresa que está embarazada, puesto que han cambiado sus características personales, lo que hace que en su actividad laboral pueda estar expuesta a riesgos relevantes para su salud o de la del feto.

La Ley Orgánica 3/2007, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres estableció que cuando la adaptación de las condiciones no fueran suficientes para garantizar la salud del feto o de la madre, y así lo certifiquen los Servicios Médicos del Instituto Nacional de la Seguridad Social o de las Mutuas, con el informe del médico del Servicio Nacional de la Salud que asista facultativamente a la trabajadora, ésta deberá desempeñar un puesto de trabajo o función diferente y compatible con su estado. El cambio de puesto o función se llevará a cabo de conformidad con las reglas y criterios que se apliquen en los supuestos de movilidad funcional.

Si dicho cambio de puesto no resultara técnica u objetivamente posible, o no pueda razonablemente exigirse por motivos justificados, podrá declararse el paso de la trabajadora afectada a la situación de suspensión del contrato por riesgo durante el embarazo, contemplada en el artículo 45.1.d) del Estatuto de los Trabajadores, durante el período necesario para la protección de su seguridad o de su salud y mientras persista la imposibilidad de reincorporarse a su puesto anterior o a otro puesto compatible con su estado.

Lo dispuesto anteriormente será también de aplicación durante el período de lactancia natural de hijos menores de 9 meses.

Las trabajadoras embarazadas tendrán derecho a ausentarse del trabajo, con derecho a remuneración, para la realización de exámenes prenatales y técnicas de preparación al parto, previo aviso al empresario y justificación de la necesidad de su realización dentro de la jornada de trabajo.

4.14. Relaciones de trabajo temporales, de duración determinada y en empresas de trabajo temporal

Los trabajadores con relaciones de trabajo temporales o de duración determinada, así como los contratados por empresas de trabajo temporal, deberán disfrutar del mismo nivel de protección en materia de seguridad y salud que los restantes trabajadores de la empresa.

El empresario adoptará las medidas necesarias para garantizar que, con carácter previo al inicio de su actividad, los trabajadores a que se refiere el apartado anterior reciban información acerca de los riesgos a los que vayan a estar expuestos.

Dichos trabajadores recibirán, en todo caso, una formación suficiente y adecuada, y tendrán derecho a una vigilancia periódica de su estado de salud.

4.15. Obligaciones de los trabajadores en materia de prevención de riesgos

Hasta ahora hemos hablado de las obligaciones del empresario público pero ahora nos toca abordar las obligaciones del personal trabajador.

Corresponde a cada empleado o empleada velar, según sus posibilidades y mediante el cumplimiento de las medidas de prevención que en cada caso sean adoptadas, por su propia seguridad y salud en el trabajo y por la de aquellas otras personas a las que pueda afectar su actividad profesional, de conformidad con su formación y las instrucciones del empresario.

Por esta razón, diremos que el personal, con arreglo a su formación y siguiendo las instrucciones del empresario, deberá:

1. Usar adecuadamente, de acuerdo con su naturaleza y los riesgos previsibles, las máquinas, herramientas, sustancias peligrosas, equipos de transporte y, en general, cualesquiera otros medios con los que desarrollen su actividad.
2. Utilizar correctamente los medios y equipos de protección facilitados por el empresario, de acuerdo con las instrucciones recibidas de éste.
3. No poner fuera de funcionamiento y utilizar correctamente los dispositivos de seguridad existentes o que se instalen en los medios relacionados con su actividad o en los lugares de trabajo en los que ésta tenga lugar.
4. Informar de inmediato a su superior jerárquico directo, y a los trabajadores designados para realizar actividades de protección y de prevención o, en su caso, al servicio de prevención, acerca de cualquier situación que, a su juicio, entrañe, por motivos razonables, un riesgo para la seguridad y la salud de los trabajadores.
5. Contribuir al cumplimiento de las obligaciones establecidas por la autoridad competente para proteger la seguridad y la salud de los trabajadores.
6. Cooperar con el empresario para que éste pueda garantizar unas condiciones de trabajo que sean seguras.

4.16. Conclusiones

La finalidad primordial de la Ley 31/1995 es la protección de la seguridad y salud de los empleados y empleadas. Para ello, arbitra una serie de medidas tendentes a detectar las situaciones de riesgo en que se pueden ver inmersos. Estas medidas se concretan para la empresa en las siguientes obligaciones legales: obligación de realizar evaluaciones de riesgos de los puestos de trabajo; formarles e informarles sobre dichos riesgos; brindar la formación necesaria para realizar el trabajo de forma segura; suministrar los equipos de protección personal que sean necesarios y vigilar su salud. Igualmente, se establece para la empresa la obligación inequívoca de proteger a los empleados especialmente sensibles, a las mujeres embarazadas o en período de lactancia, a los menores de edad y a los trabajadores y trabajadoras que presten sus servicios aunque sea con carácter temporal.

Además, establece la necesidad de que la empresa dedique personas y dinero a la prevención, por ello recoge en el Capítulo IV las diferentes modalidades preventivas que aquélla tiene que adoptar para implantar todas las medidas necesarias para cumplir con su obligación de proteger eficazmente al personal. Estas modalidades preventivas pueden ser: un servicio de prevención propio, un servicio de prevención ajeno con el que ha hecho un concierto de prevención o en su caso, y con las condiciones que establece la propia Ley, podrá ser el empresario quien asuma directamente la actividad preventiva.

Pero la Ley 31/1995 va mucho más allá de una mera formulación de obligaciones para la empresa. Reconoce a los empleados y empleadas unos derechos claros e inequívocos, como son el derecho de consulta y participación en los órganos especializados de seguridad y salud laboral (comités de seguridad y salud) y el derecho de información; además, establece la figura del delegado de prevención como representante especializado en la materia de prevención de riesgos laborales. Todas estas previsiones están recogidas en el Capítulo V de la Ley.

Es más, el Capítulo VII de la Ley recoge qué responsabilidades y sanciones se pueden aplicar a la empresa responsable en caso de que incumpla las obligaciones que le impone la legislación. De esta manera, la Ley no se queda en una mera declaración de deseos o principios, sino que tiene una vocación de aplicación efectiva, al establecer unas claras consecuencias jurídicas para aquellos que no tengan en cuenta sus previsiones.

Para finalizar, nos gustaría recordar que cada vez que se ha utilizado en este tema el término empresa, nos estamos refiriendo tanto a las empresas privadas como a las diferentes Administraciones Públicas, en sus diferentes modalidades. No debemos olvidar que la Ley de Prevención de Riesgos Laborales incluye expresamente a las Administraciones Públicas en su ámbito de aplicación. Esto significa que cualquier Administración Pública tiene las mismas obligaciones que una empresa privada en materia de prevención de riesgos laborales, y que los empleados y empleadas públicas gozan del mismo nivel de protección que el personal de cualquier empresa privada.

Posturas corporales: Prevención de lesiones al mover equipos y materiales

Sumario: 1. Introducción.—2. Definiciones.—3. Medidas preventivas. 3.1. Obligaciones del empresariado. 3.2. Factores de riesgo. 3.3 Evaluación de riesgos.—4. Formación e información.—5. Manejo manual de cargas. 5.1. Riesgos generales. 5.2. Técnicas de manipulación de cargas.

1. INTRODUCCIÓN

La manipulación manual de cargas es una tarea bastante frecuente en muchos sectores de actividad. Desde la industria pesada hasta el sector sanitario, pasando por todo tipo de industrias y servicios.

La manipulación manual de cargas (equipos, materiales...) es responsable de la aparición de fatiga física o bien de lesiones de diversa naturaleza. Pueden aparecer de forma inmediata o por la acumulación de pequeños traumatismos por movimientos repetitivos.

Las lesiones más frecuentes son entre otras: contusiones, cortes, heridas, fracturas y sobre todo lesiones músculo-esqueléticas. Se pueden producir en cualquier zona del cuerpo, pero son más frecuentes en los miembros superiores y especialmente en la zona dorso-lumbar de la espalda.

Las lesiones de la espalda pueden ir desde una lumbalgia a producir hernias discales o incluso fracturas vertebrales por sobreesfuerzo.

Se afirma que la manipulación manual de cargas es una de las causas más frecuentes de accidentes laborales con un 20-25% del total.

2. DEFINICIONES

Por manipulación de cargas se entiende cualquier operación de transporte o sujeción de una carga por parte de una o varias personas trabajadoras que entrañe riesgo para su salud y en particular dorso-lumbares.

A efectos reglamentarios se entiende como carga cualquier objeto susceptible de ser movido. Incluye por ejemplo la manipulación de personas (como los y las pacientes de un hospital) y también aquellos materiales que aunque se manipulen por medio de una grúa requieran también el esfuerzo humano.

¿Qué tipo de manipulaciones manuales pueden entrañar riesgos no tolerables para la salud de las personas trabajadoras?

Se considera que toda carga que pese más de 3 kilos puede entrañar un potencial riesgo dorso-lumbar no tolerable si se manipula en condiciones ergonómicas desfavorables. Por eso la Guía para la evaluación y prevención de riesgos relativos a la manipulación manual de cargas recomienda realizar una evaluación de los riesgos debidos a las cargas que pesen más de 3 kilos en condiciones ambientales y/o ergonómicas desfavorables.

Las cargas que pesen más de 25 kilos constituyen un riesgo en sí mismas aunque no existan otras condiciones ergonómicas desfavorables.

3. MEDIDAS PREVENTIVAS

3.1. Obligaciones del empresariado

El Real Decreto 487/1997 sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la manipulación manual de cargas indica que el empresariado está obligado a adoptar las medidas técnicas u organizativas necesarias para evitar la manipulación de cargas.

Si se consiguiera evitar la manipulación no sería necesario realizar una evaluación de riesgos.

Cuando no pueda evitarse la necesidad de manipulación manual de las cargas, el empresariado tomará todas las medidas (organizativas, de medios...) para reducir el riesgo asociado a la manipulación.

En resumen: Obligación del empresariado

Evitar el riesgo

Reducir el riesgo

Lo ideal sería atajar el problema en la fase de diseño de los puestos de trabajo mediante la automatización o mecanización de los procesos de forma que no sea necesaria la intervención del esfuerzo humano, por ejemplo mediante:

- Paletización.
- Carretillas elevadoras.
- Sistemas transportadores.
- Grúas.
- Carros y mesas elevadoras.
- ...

Y todo ello mediante el diseño y la organización del trabajo que haga posible la implantación de los equipos mecánicos. Las soluciones no tienen por qué ser costosas o complicadas.

Se debe tener presente que la introducción de las ayudas mecánicas o la automatización de los procesos puede originar nuevos riesgos.

Como se ha indicado si mediante la organización del trabajo y la introducción de la automatización conseguimos evitar la manipulación manual de cargas, la evaluación de riesgos por manipulación manual de cargas no será necesaria.

Lo que sí es preceptivo es realizar la evaluación de riesgos de los nuevos procesos organizativos o medios mecánicos introducidos para determinar si son tolerables o no.

En caso de que la manipulación manual de cargas no pueda evitarse, el empresariado es responsable de evaluar los riesgos tomando en consideración los factores de riesgo y sus posibles efectos combinados a los que hace referencia el Anexo del Real Decreto 487/1997.

3.2. Factores de riesgo

Pueden ser:

- Individuales.
- Laborales.

FACTORES DE RIESGO INDIVIDUALES

- Intrínsecos: Falta de aptitud física, patología dorso-lumbar previa y sobrepeso.
- Extrínsecos: Insuficiencia o inadaptación de los conocimientos o de la formación.
- Otros: Edad, embarazo, otras actividades laborales o deportivas, cuidados de niños y niñas o personas ancianas....que pueden influir en la aparición de patología relacionada con la manipulación manual de cargas.

FACTORES DE RIESGO LABORALES

- Por la característica de la carga:
 - Cuando la carga es demasiado pesada o grande.
 - Cuando es demasiado voluminosa o difícil de sujetar.
 - Cuando está en equilibrio inestable.
- Por el esfuerzo físico necesario: Un esfuerzo físico puede entrañar un riesgo, en especial dorso-lumbar, en los casos siguientes:
 - Cuando es demasiado importante o intenso.
 - Cuando sólo puede realizarse por torsión o flexión del tronco.
 - Cuando el cuerpo está en posición inestable.
 - Cuando puede acarrear un movimiento brusco de la carga.
- Características del medio de trabajo:
 - Cuando el suelo es irregular o resbaladizo.
 - Cuando el espacio libre en vertical es insuficiente para la manipulación.
 - Cuando el suelo o punto de apoyo son inestables.
 - Cuando ni la altura ni la postura sean correctas ni seguras.
 - Cuando la temperatura, humedad o circulación del aire sean inadecuadas.
 - Cuando la iluminación no sea la adecuada.
- Exigencias de la actividad: La actividad laboral puede entrañar riesgo cuando implique una o varias de las actividades siguientes:
 - Esfuerzos físicos demasiado frecuentes o prolongados que afecten principalmente a la columna dorso-lumbar.
 - Período insuficiente de reposo o recuperación.
 - Ritmo impuesto por el proceso y que el trabajador o trabajadora no pueda modular.

3.3. Evaluación de riesgos

Es obligatoria tal como indica la Ley de Prevención de Riesgos Laborales. En el caso que nos ocupa la Guía Técnica para la evaluación y prevención de los riesgos relativos a la manipulación manual de cargas elaborada por el INSHT da un método para su elaboración.

Si la evaluación final indica que existe un RIESGO NO TOLERABLE se deberá proponer todo tipo de medidas que contribuyan a la eliminación o reducción del riesgo al nivel más bajo razonablemente posible. Entre las medidas podemos enumerar:

1. Utilización de ayudas mecánicas.
2. Organización del trabajo.
3. Reducción del tamaño de la carga.
4. Mejora del entorno de trabajo.

La evaluación de riesgos se actualizará cuando cambien las condiciones de trabajo y se revisarán cuando se hayan detectado daños a la salud de los trabajadores y trabajadoras.

Para ello se tendrán en cuenta:

- a) El resultado de la vigilancia de la salud.
- b) La investigación sobre las causas de los daños que se hayan detectado.
- c) Las actividades para la reducción de los daños.
- d) Las actividades para el control de los riesgos.

4. FORMACIÓN E INFORMACIÓN

De conformidad con la Ley de Prevención de Riesgos Laborales el empresariado deberá garantizar que los trabajadores y trabajadoras y sus personas representantes reciban formación e información adecuadas sobre los riesgos derivados de la manipulación manual de cargas.

En concreto proporcionará a los trabajadores y trabajadoras una formación e información sobre la forma correcta de manipular las cargas y sobre los riesgos que corren de no hacerlo de forma correcta.

Los riesgos de lesiones debidos a la manipulación manual de cargas aumentan cuando los trabajadores y trabajadoras no tienen la formación e información adecuadas para la realización de estas actividades de forma segura.

El empresariado proporcionará los medios adecuados para que los trabajadores y trabajadoras reciban formación por medio de «Programas de Entrenamiento» que incluyan:

- El uso correcto de las ayudas mecánicas.
- Información y formación acerca de los factores que estén presentes en la manipulación y sobre la forma de prevenir los riesgos debidos a ellos.
- Uso correcto de los equipos de protección individual.
- Entrenamiento en técnicas seguras para la manipulación de las cargas.
- Información sobre el peso de la carga y el centro de gravedad de la misma.

Al amparo del artículo 18 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL):

- el empresariado deberá consultar con los trabajadores y trabajadoras y permitir su participación en todas las cuestiones que afecten a su seguridad y su salud;
- al mismo tiempo los trabajadores y trabajadoras tendrán derecho a efectuar propuestas dirigidas a la mejora de los niveles de protección de su seguridad y salud.

5. MANEJO MANUAL DE CARGAS

Se considera que la manipulación manual de toda carga que pese más de 3 kg puede entrañar un potencial riesgo dorso lumbar si se manipula en condiciones desfavorables (alejada del cuerpo, con posturas inadecuadas, entre otros).

En general, el peso máximo que se recomienda no sobrepasar es de 25 kg.

En el caso de mujeres, jóvenes o mayores es conveniente no superar los 15 kg.

Bajo ninguna circunstancia se manipularán cargas que excedan de 40 kg.

5.1. Riesgos generales

Debido a la gran variedad de actividades laborales que incluyen operaciones de manejo manual de cargas, pueden presentarse un número importante de riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores:

- Golpes y atrapamientos por caída de los objetos manipulados o almacenados.
- Caídas de personal al mismo o distinto nivel.
- Golpes contra objetos móviles e inmóviles.
- Contactos térmicos debidos a la alta temperatura de la carga.
- Cortes y arañazos producidos por esquinas afiladas, astillamientos, clavos, etc.
- Fatiga física debida a sobreesfuerzos, posturas forzadas y movimientos repetitivos.

5.2. Técnicas de manipulación de cargas

5.2.1. MÉTODO PARA LEVANTAR UNA CAJA

Para levantar una carga se pueden seguir los siguientes pasos:

1. Planificar el levantamiento:

- Observar bien la carga, prestando especial atención a su forma y tamaño, posible peso, zonas de agarre y posibles puntos peligrosos.
- Tener prevista la ruta de transporte y el punto de destino final del levantamiento, retirando los materiales que entorpezcan el paso.
- Usar la vestimenta, el calzado y los equipos adecuados.

2. Colocar los pies: separar los pies para proporcionar una postura estable y equilibrada para el levantamiento, colocando un pie más adelantado que el otro en la dirección del movimiento.



Figura 21 - Colocar los pies.

3. Adoptar la postura de levantamiento:

- Doblar las piernas manteniendo en todo momento la espalda derecha y el mentón metido.
- No hay que girar el tronco ni adoptar posturas forzadas.



Figura 22 - Adoptar postura de levantamiento.

4. Agarre firme: sujetar firmemente la carga empleando ambas manos y pegarla al cuerpo. Cuando sea necesario cambiar el agarre, hay que hacerlo suavemente o apoyando la carga, ya que no hacerlo incrementa los riesgos.

5. Levantamiento suave: levantarse suavemente, por extensión de las piernas, manteniendo la espalda derecha. No hay que dar tirones a la carga ni moverla de forma rápida o brusca.



Figura 23 - Levantamiento suave.

6. Evitar giros: procurar no efectuar nunca giros con la espalda, es preferible mover los pies para colocarse en la posición adecuada.
7. Carga pegada al cuerpo: mantener la carga pegada al cuerpo durante todo el levanta- miento.
8. Depositar la carga:
 - Si el levantamiento es desde el suelo hasta una altura importante, por ejemplo, la altura de los hombros o más, hay que apoyar la carga a medio camino para poder cambiar el agarre.
 - Depositar la carga y después ajustarla si es necesario.
 - Realizar levantamientos espaciados.

5.2.2. SISTEMA DE LEVANTAMIENTO CON TRES PUNTOS DE APOYO

Cuando haya que levantar tablones o materiales para recubrir paredes se recomienda usar el levantamiento con tres puntos de apoyo:

1. Ponerse en cuclillas.
2. Inclinar el tablón y apoyar una esquina.
3. Levantar.

5.2.3. SISTEMA DE LEVANTAMIENTO DE SACOS PESADOS

1. Colocarse con una rodilla en el suelo.
2. Subir el saco deslizándolo sobre la pierna.
3. Apoyar el saco en la otra rodilla.
4. Acercar el saco al cuerpo y ponerse de pie.
5. Subir el saco a la altura de la cintura.



Figura 25 - Técnica para levantar sacos.

5.2.4. MOVER Y COLOCAR BLOQUES O LADRILLOS

Levantar los bloques con los pies y el cuerpo en la misma dirección.



Figura 26 - Levantamiento y transporte de bloques (1).

Para girar hay que mover los pies y el tronco a la vez. No hay que girar la espalda.

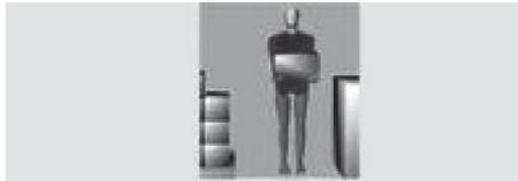


Figura 27 - Levantamiento y transporte de bloques (2).

Colocar el bloque manteniendo la espalda recta.



Figura 28 - Levantamiento y transporte de bloques (3).

5.2.5. LEVANTAMIENTO ENTRE DOS PERSONAS

- Las dos personas que levantan la carga han de ser aproximadamente de la misma estatura para que la carga se distribuya equitativamente.
- Antes de comenzar el levantamiento hay que planificar el recorrido.
- Cuando se transporte la carga hay que caminar con cuidado y evitar los baches y otros obstáculos que puedan hacer que la carga rebote.

Para levantar sacos entre dos personas se recomienda seguir los siguientes pasos:

- Agarrar la esquina inferior del saco con una mano y la esquina superior con la otra.
- Levantarse usando las piernas y manteniendo la espalda recta.

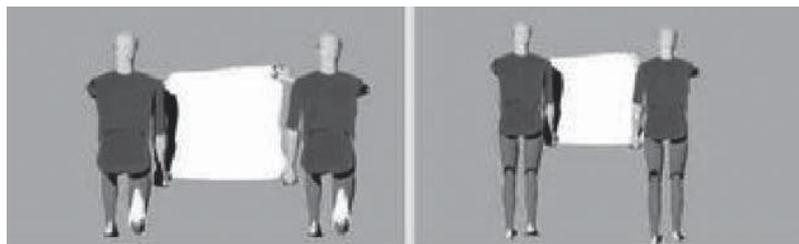


Figura 33 - Levantamiento de sacos entre dos personas.

Aspectos básicos de evacuación de edificios: Planes de actuación ante emergencias

Sumario: 1. Introducción.—2. Norma básica de autoprotección de los centros, establecimientos y dependencias, dedicados a actividades que puedan dar origen a situaciones de emergencia (Real Decreto 393/2007, de 23 de marzo). 2.1. Disposiciones generales.—3. Plan de Autoprotección. 3.1. Concepto y objeto. 3.2. Contenido. 3.3. Criterios para la elaboración del Plan de Autoprotección. 3.4. Coordinación y actuación operativa. 3.5. Criterios para la implantación del Plan de Autoprotección. 3.6. Criterios para el mantenimiento de la eficacia del Plan de Autoprotección. 3.7. Vigencia del Plan de Autoprotección y criterios para su actualización y revisión.—4. Evacuación de edificios. 4.1. Medidas preventivas. 4.2. Respuesta al incidente. 4.3. Pautas mínimas de conducta ante un incidente en un edificio. 4.4. Edificios de gran ocupación. 4.5. Instrucciones de evacuación de un edificio. 4.6. Prohibiciones durante la evacuación de un edificio. 4.7. Normas generales para la evacuación de un edificio.—5. Planes de actuación ante emergencias. 5.1. Objetivos del Plan de Emergencias. 5.2. Fases del Plan Emergencia.—6. El Plan de Emergencia. 6.1. Clasificación de las emergencias. 6.2. Acciones a seguir. 6.3. Requisitos de los equipos de emergencia.—7. Operatividad de los planes de emergencia. 7.1. Definición de conceptos y situaciones. 7.2. Activación del Plan de Emergencia.—Anexo I: Definiciones de la norma básica de autoprotección.—Anexo II: Señalizaciones.—Anexo III: Modelo de plano para el Plan de Autoprotección del edificio.

1. INTRODUCCIÓN

Protección civil

La protección civil es un término amplio que abarca las actividades realizadas por el Estado y las Organizaciones de Protección Civil, para informar, proteger y preparar las formas de actuar y comportamiento de las personas frente al descontrol de la naturaleza, los riesgos y los desastres (catástrofes). Preparando una eficaz y coordinada respuesta ante una catástrofe o desastre.

Capacidad de reacción

Es el medio por el cual las personas o las organizaciones utilizan los recursos disponibles y la capacidad para hacer frente a las consecuencias adversas que podrían llevar a un desastre. En general, esto implica la gestión de los recursos, tanto en tiempos normales como en situaciones de crisis o condiciones adversas. El fortalecimiento de la capacidad de reacción por lo general se basa en la resistencia para soportar los efectos de los peligros naturales y los provocados por la humanidad.

Desastres (catástrofes)

Un desastre es una situación que amenaza y causa daños graves y generalizados para el bienestar humano y el medio ambiente. Por lo general, supone la destrucción de la propiedad, lesiones y pérdida de la vida, afecta negativamente a un número relativamente importante; gran grupo de personas, es «público» y puede causar malestar en la comunidad en general.

Los desastres naturales son causados por fuerzas naturales, e incluyen eventos como terremotos, inundaciones, incendios forestales y erupciones volcánicas, mientras que en las personas son los desastres tecnológicos, químicos o nucleares, y pueden ser consecuencia de la negligencia humana, error o un fallo en un sistema tecnológico.

Respuesta a desastres (catástrofes)

Es la suma de decisiones y acciones tomadas durante y después de los desastres, incluido el alivio inmediato, rehabilitación y reconstrucción.

Reducción del riesgo de desastres y prevención

Las actividades emprendidas para reducir la vulnerabilidad y el impacto sobre una persona, la comunidad o la sociedad, mejorando su capacidad para hacer frente a los efectos de una emergencia o desastre.

Emergencia

Un acontecimiento repentino e imprevisto que normalmente exige medidas inmediatas para minimizar sus consecuencias adversas.

Primeros auxilios

La atención sanitaria de inmediato, pero temporal proporcionada en el lugar, o tan pronto como sea posible, a las personas víctimas de un accidente o enfermedad repentina, a fin de tratar de evitar complicaciones, disminuir el sufrimiento y mantener la vida hasta la llegada de los servicios sanitarios de emergencia.

Gestión de emergencias

La organización y gestión de los recursos y las responsabilidades para tratar todos los aspectos de las emergencias, en particular, preparación, respuesta y rehabilitación. Gestión de emergencias consiste en planes, estructuras y los mecanismos establecidos para realizar los esfuerzos normales de gobierno, organismos privados y voluntarios de una manera integral y coordinada para responder a todo el espectro de necesidades de emergencia. Esto también se conoce como gestión de catástrofes.

Peligros

Un evento físico potencialmente perjudicial, fenómeno o actividad humana que puede causar la pérdida de vidas o lesiones, daños materiales, perturbaciones sociales y económicas o degradación ambiental.

Mitigación

Las medidas adoptadas antes de una catástrofe y destinadas a reducir o eliminar su impacto en la sociedad y el medio ambiente.

Preparativos

Actividades y medidas adoptadas con antelación para garantizar una respuesta eficaz a los efectos de los peligros, incluido el suministro de alertas tempranas oportunas y eficaces y la evacuación temporal de personas y bienes en los lugares amenazados.

Prevención

Comprende las actividades destinadas a proporcionar una protección permanente ante los desastres. Incluye la ingeniería y otras medidas de protección física, y las medidas legislativas de control de uso de la tierra y planificación urbana.

Información y sensibilización del público

El proceso de información y sensibilización de la comunidad en cuanto a la naturaleza del peligro y las acciones necesarias para salvar vidas y propiedades antes y en caso de que, se produzcan catástrofes.

Socorro

De asistencia y/o intervención durante o después de las catástrofes para atender la preservación de la vida y las necesidades básicas de subsistencia. Puede ser de emergencia o de duración prolongada.

Riesgo

La probabilidad de consecuencias dañinas o pérdidas esperadas (muertes, lesiones, propiedad, sustento, actividad económica interrumpida o daño ambiental) resultantes de la interacción entre las amenazas naturales o inducidas por la humanidad y las condiciones vulnerables

Convencionalmente, el riesgo se expresa mediante la notación: $\text{Riesgo} = \text{Amenaza} \times \text{Vulnerabilidad}$. Algunas disciplinas también incluyen el concepto de exposición para referirse en particular a los aspectos físicos de la vulnerabilidad.

Más allá de expresar una posibilidad de daño físico, es fundamental reconocer que los riesgos son inherentes o pueden ser creados o existen dentro de sistemas sociales. Es importante tener en cuenta los contextos sociales en que los riesgos se producen y que las personas no necesariamente comparten las mismas percepciones de riesgo y sus causas subyacentes.

Evaluación de riesgos

Es una metodología para determinar la naturaleza y el alcance del riesgo mediante el análisis de los peligros potenciales y evaluación de las actuales condiciones de vulnerabilidad que podrían representar una amenaza potencial o daño a las personas, los bienes, medios de subsistencia y el medio ambiente del que dependen.

2. NORMA BÁSICA DE AUTOPROTECCIÓN DE LOS CENTROS, ESTABLECIMIENTOS Y DEPENDENCIAS, DEDICADOS A ACTIVIDADES QUE PUEDAN DAR ORIGEN A SITUACIONES DE EMERGENCIA (REAL DECRETO 393/2007, DE 23 DE MARZO)

2.1. Disposiciones generales

La obligación de los poderes públicos de garantizar el derecho a la vida y a la integridad física, como el más importante de todos los derechos fundamentales, incluido en el artículo 15 de la Constitución española, debe plantearse no sólo de forma que la ciudadanía alcance la protección a través de las Administraciones Públicas, sino que se ha de procurar la adopción de medidas destinadas a la prevención y control de riesgos en su origen, así como a la actuación inicial en las situaciones de emergencia que pudieran presentarse.

Así, tanto la Ley 1/1996, de 3 de abril, de gestión de emergencias, como la Ley 2/1985, de 21 de enero, sobre Protección Civil, contempla los aspectos relativos a la autoprotección, determinando en sus artículos 5 y 6 la obligación del gobierno de establecer un catálogo de las actividades de todo orden que puedan dar origen a una situación de emergencia y la obligación de las personas titulares de los centros, establecimientos y dependencias o medios análogos donde se realicen dichas actividades, de disponer de un sistema de autoprotección, dotado con sus propios recursos, para acciones de prevención de riesgos, alarma, evacuación y socorro. Asimismo el propio artículo 6 determina que el Gobierno, a propuesta del Ministerio del Interior, previo informe de la Comisión Nacional de Protección Civil, establecerá las directrices básicas para regular la autoprotección.

La Norma Básica de Autoprotección define y desarrolla la autoprotección y establece los mecanismos de control por parte de las Administraciones Públicas. Contempla una gradación de las obligaciones de la autoprotección y respeta la normativa sectorial específica de aquellas actividades que, por su potencial peligrosidad, importancia y posibles efectos perjudiciales sobre la población, el medio ambiente y los bienes, deben tener un tratamiento singular.

La Norma Básica de Autoprotección establece la obligación de elaborar, implantar materialmente y mantener operativos los Planes de Autoprotección y determina el contenido mínimo que deben incorporar estos planes en aquellas actividades, centros, establecimientos, espacios, instalaciones y dependencias que, potencialmente, pueden generar o resultar afectadas por situaciones de emergencia. Incide no sólo en las actuaciones ante dichas situaciones, sino también y con carácter previo, en el análisis y evaluación de los riesgos, en la adopción de medidas preventivas y de control de los riesgos, así como en la integración de las actuaciones en emergencia, en los correspondientes Planes de Emergencia de Protección Civil.

2.1.1. OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS TITULARES DE LAS ACTIVIDADES

Las obligaciones de las personas titulares de las actividades serán las siguientes:

- a) Elaborar el Plan de Autoprotección correspondiente a su actividad, de acuerdo a los criterios establecidos en el apartado 3.3 de esta Norma.
- b) Presentar el Plan de Autoprotección al órgano de la Administración Pública competente para otorgar la licencia o permiso determinante para la explotación o inicio de la actividad.
- c) Desarrollar las actuaciones para la implantación y el mantenimiento de la eficacia del Plan de Autoprotección, de acuerdo a los criterios establecidos en esta Norma Básica de Autoprotección.
- d) Remitir al registro correspondiente los datos de esta Norma Básica de Autoprotección.
- e) Informar y formar al personal a su servicio en los contenidos del Plan de Autoprotección.
- f) Facilitar la información necesaria para, en su caso, posibilitar la integración del Plan de Autoprotección en otros Planes de Autoprotección de ámbito superior y en los planes de Protección Civil.
- g) Informar al órgano que otorga la licencia o permiso determinante para la explotación o inicio de la actividad acerca de cualquier modificación o cambio sustancial en la actividad o en las instalaciones, en aquello que afecte a la autoprotección.
- h) Colaborar con las autoridades competentes de las Administraciones Públicas, en el marco de las normas de protección civil que le sean de aplicación.
- i) Informar con la antelación suficiente a los órganos competentes en materia de Protección Civil de las Administraciones Públicas de la realización de los simulacros previstos en el Plan de Autoprotección.

2.1.2. OBLIGACIONES DEL PERSONAL DE LAS ACTIVIDADES

El personal tendrá la obligación de participar, en la medida de sus capacidades, en el Plan de Autoprotección y asumir las funciones que les sean asignadas en dicho Plan.

3. PLAN DE AUTOPROTECCIÓN

3.1. Concepto y objeto

El Plan de Autoprotección es el documento que establece el marco orgánico funcional previsto para un centro, establecimiento, espacio, instalación o dependencia, con el objeto de prevenir y

controlar los riesgos sobre las personas y los bienes y dar respuesta adecuada a las posibles situaciones de emergencia, en la zona bajo responsabilidad de la persona titular de la actividad, garantizando la integración de estas actuaciones con el sistema público de protección civil.

El Plan de Autoprotección aborda la identificación y evaluación de los riesgos, las acciones y medidas necesarias para la prevención y control de riesgos, así como las medidas de protección y otras actuaciones a adoptar en caso de emergencia.

3.2. Contenido

El Plan de Autoprotección se recogerá en un documento único.

Éste u otros documentos de naturaleza análoga que deban realizar las personas titulares en virtud de la normativa sectorial aplicable, podrán fusionarse en un documento único a estos efectos, cuando dicha unión permita evitar duplicaciones innecesarias de la información y la repetición de los trabajos realizados por la persona titular o la autoridad competente, siempre que se cumplan todos los requisitos esenciales de la presente norma.

El documento del Plan de Autoprotección incluirá todos los procedimientos y protocolos necesarios para reflejar las actuaciones preventivas y de respuesta a la emergencia.

3.3. Criterios para la elaboración del Plan de Autoprotección

Los criterios mínimos que deben observarse en la elaboración del Plan de Autoprotección son los siguientes:

1. El Plan de Autoprotección habrá de estar redactado y firmado por personal técnico competente capacitado para dictaminar sobre aquellos aspectos relacionados con la autoprotección frente a los riesgos a los que esté sujeta la actividad, y suscrito igualmente por la persona titular de la actividad, si es una persona física, o por persona que le represente si es una persona jurídica.
2. Se designará, por parte de la persona titular de la actividad, una persona como responsable única para la gestión de las actuaciones encaminadas a la prevención y el control de riesgos.
3. Los procedimientos preventivos y de control de riesgos que se establezcan, tendrán en cuenta, al menos, los siguientes aspectos:
 - a) Precauciones, actitudes y códigos de buenas prácticas a adoptar para evitar las causas que puedan originar accidentes o sucesos graves.
 - b) Permisos especiales de trabajo para la realización de operaciones o tareas que generen riesgos.
 - c) Comunicación de anomalías o incidencias al o a la titular de la actividad.
 - d) Programa de las operaciones preventivas o de mantenimiento de las instalaciones, equipos, sistemas y otros elementos de riesgo que garantice su control.
 - e) Programa de mantenimiento de las instalaciones, equipos, sistemas y elementos necesarios para la protección y seguridad que garantice la operatividad de los mismos.
4. Se establecerá una estructura organizativa y jerarquizada, dentro de la organización y personal existente, fijando las funciones y responsabilidades de todos sus integrantes en situaciones de emergencia.
5. Se designará, por parte de la persona titular de la actividad, una persona responsable única, con autoridad y capacidad de gestión, que será el director o directora del Plan de Actuación en Emergencias.
6. El director o directora del Plan de Actuación en Emergencias será responsable de activar dicho plan de acuerdo con lo establecido en el mismo, declarando la correspondiente situación de emergencia, notificando a las autoridades competentes de Protección Civil, informando al personal, y adoptando las acciones inmediatas para reducir las consecuencias del accidente o suceso.

7. El Plan de Actuación en Emergencias debe detallar los posibles accidentes o sucesos que pudieran dar lugar a una emergencia y los relacionará con las correspondientes situaciones de emergencia establecidas en el mismo, así como los procedimientos de actuación a aplicar en cada caso.
8. Los procedimientos de actuación en emergencia deberán garantizar, al menos:
 - La detección y alerta.
 - La alarma.
 - La intervención coordinada.
 - El refugio, evacuación y socorro.
 - La información en emergencia a todas aquellas personas que pudieran estar expuestas al riesgo.
 - La solicitud y recepción de ayuda externa de los servicios de emergencia.

3.4. Coordinación y actuación operativa

Los órganos competentes en materia de protección civil velarán porque los Planes de Autoprotección tengan la adecuada capacidad operativa, en los distintos supuestos de riesgo que puedan presentarse, y quede asegurada la necesaria coordinación entre dichos Planes y los de Protección Civil que resulten aplicables, así como la unidad de mando externa, en los casos que lo requieran.

Con esa finalidad, por dichos órganos, se establecerán los protocolos que garanticen, por un lado, la comunicación inmediata de los incidentes que se produzcan y tengan o puedan tener repercusiones sobre la autoprotección y, por otro, la movilización de los servicios de emergencia que, en su caso, deban actuar. Asimismo establecerán los procedimientos de coordinación de tales servicios de emergencia con los propios del Plan de Autoprotección y los requisitos organizativos que permitan el ejercicio del mando por las autoridades competentes en materia de protección civil.

3.5. Criterios para la implantación del Plan de Autoprotección

La implantación del Plan de Autoprotección comprenderá, al menos, la formación y capacitación del personal, el establecimiento de mecanismos de información al público y la provisión de los medios y recursos precisa para la aplicabilidad del plan.

A tal fin el Plan de Autoprotección atenderá a los siguientes criterios:

- Información previa. Se establecerán mecanismos de información de los riesgos de la actividad para el personal y el público, así como del Plan de Autoprotección para el personal de la actividad.
- Formación teórica y práctica del personal asignado al Plan de Autoprotección, estableciendo un adecuado programa de actividades formativas.
- Definición, provisión y gestión de los medios y recursos económicos necesarios.

De dicha implantación se emitirá una certificación en la forma y contenido que establezcan los órganos competentes de las Administraciones Públicas.

3.6. Criterios para el mantenimiento de la eficacia del Plan de Autoprotección

1. Las actividades de mantenimiento de la eficacia del Plan de Autoprotección deben formar parte de un proceso de preparación continuo, sucesivo e iterativo que, incorporando la experiencia adquirida, permita alcanzar y mantener un adecuado nivel de operatividad y eficacia.
2. Se establecerá un adecuado programa de actividades formativas periódicas para asegurar el mantenimiento de la formación teórica y práctica del personal asignado al Plan de Auto- protección, estableciendo sistemas o formas de comprobación de que dichos conocimientos han sido adquiridos.

3. Se preverá un programa de mantenimiento de los medios y recursos materiales y económicos necesarios.
4. Para evaluar los planes de autoprotección y asegurar la eficacia y operatividad de los planes de actuación en emergencias se realizarán simulacros de emergencia, con la periodicidad mínima que fije el propio plan, y en todo caso, al menos una vez al año evaluando sus resultados.
5. La realización de simulacros tendrá como objetivos la verificación y comprobación de:
 - La eficacia de la organización de respuesta ante una emergencia.
 - La capacitación del personal adscrito a la organización de respuesta.
 - El entrenamiento de todo el personal de la actividad en la respuesta frente a una emergencia.
 - La suficiencia e idoneidad de los medios y recursos asignados.
 - La adecuación de los procedimientos de actuación.
6. Los simulacros implicarán la activación total o parcial de las acciones contenidas en el Plan de Actuación en Emergencias.
7. De las actividades de mantenimiento de la eficacia del Plan se conservará por parte de la empresa a disposición de las Administraciones Públicas, información sobre las mismas, así como de los informes de evaluación realizados debidamente firmados por la persona responsable del Plan.

3.7. Vigencia del Plan de Autoprotección y criterios para su actualización y revisión

El Plan de Autoprotección tendrá vigencia indeterminada; se mantendrá adecuadamente actualizado, y se revisará, al menos, con una periodicidad no superior a tres años.

4. EVACUACIÓN DE EDIFICIOS

4.1. Medidas preventivas

Los estudios y análisis de incidentes en siniestros desarrollados en edificios indican que la mejora en la respuesta de autoprotección (técnica y humana) es la clave para conseguir que el nivel de riesgo sea considerado como aceptable dentro de los parámetros de seguridad europea.

En el aspecto técnico, cada edificio debe de estar diseñado antes de su construcción con los avances constructivos tecnológicos y de diseño, que por normativa le corresponda, en el momento de su construcción (atendiendo a los posibles riesgos naturales que pudieran darse en su entorno). Y si el edificio es antiguo, tendrá que ir adecuando las mejoras tecnológicas (principalmente en el área de protección pasiva de incendios) y de realización del Plan de Autoprotección del Edificio, adecuando tanto las zonas de evacuación, como las zonas de riesgo.

En el aspecto humano, los empleados/as públicos/as, deben conocer e implementar el Plan de Autoprotección del Edificio, que implica el conocimiento del Plan, cómo realizar la alarma y cómo realizar la evacuación segura del Edificio. Se deben conocer las pautas y medidas de actuación ante incendios y de evacuación.

Se debe planificar la actuación ante un incendio en el edificio (pautas de intervención) y conocimiento y utilización de los medios operativos (extintores, bocas de incendio equipadas, central de alarmas de fuego) designando en el Plan de Autoprotección del Edificio quién debe realizar las acciones y cómo las tiene que realizar, capacitando (formación teórica y práctica) a las personas encargadas de dichas acciones. Asimismo se deben realizar simulacros periódicos, con carácter de evacuación sectorial, parcial o total del edificio con una frecuencia mínima anual. Siendo siempre evaluados esos simulacros, para determinar las acciones a implementar en la seguridad del edificio y en la formación de los trabajadores y trabajadoras y/o personas usuarias del edificio, adecuando y modificación con una nueva revisión el Plan de Autoprotección del Edificio.

Ante un emergencia declarada en un edificio, el abandono o desalojo del edificio se debe realizar siempre por las escaleras, nunca utilizar los ascensores debido a que su construcción puede

permitir que se usen como chimeneas, transportando humo, gases tóxicos y calor, por lo cual al utilizar el ascensor, se corre el riesgo de morir, ya sea por asfixia o por los efectos de las altas temperaturas generadas en el incendio. Las escaleras deben ser seguras y estar sujetas a la normativa en vigor, con pasamanos y con alumbrado de emergencia, así como las puertas deben ser resistentes al fuego (normativa rf), para delimitar los diferentes sectores constructivos del edificio.

4.2. Respuesta al incidente

Avisar inmediatamente al 112 SOS DEIAK e indicar:

- Qué ocurre.
- Dónde ha sucedido.
- Cuándo ha sucedido.
- Cómo ha sucedido.
- Número de personas accidentadas (personas afectadas).
- Quién llama.
- Número del teléfono desde donde llama.

4.3. Pautas mínimas de conducta ante un incidente en un edificio

- No actuar individualmente, pedir ayuda.
- Evitar correr riesgos personales.
- Recibir y atender a los servicios de emergencias (bomberos y bomberas, policía, personal sanitario) y seguir sus indicaciones.
- Mantener el orden y la calma.
- Comprobar que puertas y ventanas queden cerradas.
- Salir en orden y sin correr.
- Evitar empujar y crear aglomeraciones.
- Neutralizar el pánico y la histeria.
- No regresar nunca, por ningún motivo, al puesto de trabajo ni al edificio.
- Al entrar en un edificio público, local comercial, hotel, etc., procurar fijarse en los itinerarios y en las salidas de emergencia y señales de evacuación.
- Nunca hay que tratar de evacuar el edificio por ventanas con medios de rescate no homologados. Se deben deseguir las pautas de evacuación de los servicios de rescate.
- No utilizar ascensores, montacargas o escaleras mecánicas. Hay que bajar las escaleras con paso ligero, sin correr ni gritar.
- Siempre se debe ayudar en la evacuación a las personas de movilidad reducida, conformando los equipos humanos necesarios para que esa evacuación sea rápida, segura y eficaz.
- En caso de humo, cerrar las puertas, ventanas y colocar trapos húmedos en las puertas y procurar con pañuelos mojados gatear e ir en dirección contraria al desarrollo del fuego.
- En caso de prenderse la ropa, tumbarse en el suelo y rodar o cubrirse con una manta, hasta que se elimine el fuego.

4.4. Edificios de gran ocupación

4.4.1. QUÉ HACEMOS EN CASO DE TENER QUE EVACUAR UN EDIFICIO POR UNA POR UNA EMERGENCIA

- Mantener el orden y la calma en la evacuación (evitar situaciones de pánico, evitar correr, evitar gritar).
- Seguir las indicaciones del personal de seguridad, las personas responsables de planta, los y las responsables de evacuación.
- Colaborar en la evacuación de niños y niñas, personas mayores y personas de movilidad reducida.

- Seguir los itinerarios indicados por las señales de evacuación.
- No utilizar ascensores, montacargas ni escaleras mecánicas.
- En los pasillos y escaleras ir andando pegado a la pared (dejando el centro libre).
- Dirigirse a las salidas de emergencia.
- No obstaculizar las vías de salida.
- No regresar nunca al edificio ni al puesto de trabajo por ningún motivo, hasta que sea autorizado por los servicios de emergencia o por la persona responsable de seguridad del edificio.
- Cerrar puertas y ventanas.

4.4.2. QUÉ HACEMOS EN CASO DE UNA SITUACIÓN DE EMERGENCIA

- Transmitir la alarma al descubrir el incidente llamar al 112 SOS DEIAK.
- Seguir las indicaciones del personal responsable del área-sector-planta-piso en donde se encuentra.
- Fijarse y seguir la señalización de evacuación.
- Colaborar activamente en la evacuación.
- Ayudar a los niños y niñas, personas mayores y personas de movilidad reducida.
- No utilizar ascensores, ni montacargas, ni escaleras mecánicas.
- En los pasillos y escaleras ir pegado a la pared (dejando el centro libre).
- Evitar empujar, correr, gritar y formar aglomeraciones.
- Ir al punto de encuentro exterior y permanecer en él hasta que las personas responsables de los servicios de emergencia o la persona responsable de seguridad del edificio lo indiquen.
- No regresar nunca al lugar del trabajo bajo ningún motivo.
- Si una puerta esta muy caliente, no la abra.
- Si queda atrapado o atrapada por el fuego, cerrar las puertas y colocar trapos húmedos en las rendijas, hacerse notar desde las ventanas, balcones y terrazas para que sean vistos/as y rescatados/as por los servicios de emergencia.

4.4.3. EN EL TRABAJO, QUÉ HACEMOS EN CASO DE EVACUAR NUESTRO PUESTO DE TRABAJO

1. Notificación

Avisar al 112 SOS DEIAK e informar sobre:

- Qué sucede.
- Dónde se ha producido.
- Indicar el número de personas heridas y atrapadas.
- Descripción del incidente.
- Indicar el número del teléfono desde donde se llama.

2. Actuación

- Siga las instrucciones del operador, operadora del 112 SOS DEIAK.
- Mantenga la calma.
- Siga las instrucciones del personal de seguridad.
- Siga los procedimientos a seguir en la evacuación del centro de trabajo indicados en el Plan de Autoprotección del Edificio.
- Vaya al punto de reunión definido en el Plan de Autoprotección del Edificio.
- Si al tocar una puerta nota calor no la abra.
- En caso de humo, aléjese, cierre las puertas y ventanas y coloque trapos húmedos en las rendijas. Protegerse con trapos o pañuelos mojados y gatee en dirección contraria al fuego.
- Si se queda atrapado o atrapada por el fuego, haga notar su presencia desde ventanas, balcones, terrazas. Para ser visto/a por los servicios de emergencia que procederán a su rescate.

- Si existen niños y niñas, personas mayores o personas de movilidad reducida ayúdelas en la evacuación del edificio.
- No regrese nunca al puesto de trabajo, hasta que se determine el final de la emergencia y los Servicios de Emergencia o Personal Responsable de Seguridad, definen que la zona de trabajo vuelve a ser segura.

4.5. Instrucciones de evacuación de un edificio

- Mantener la calma.
- Comenzar la evacuación cuando se dé la señal de emergencia.
- Obedecer las instrucciones e indicaciones del equipo de alarma y evacuación y de los y las coordinadoras.
- Evacuar la zona en orden.
- Realizar la evacuación en silencio.
- Si la vía de evacuación está inundada de humo, «sellar» el acceso y esperar las ayudas exteriores.
- Si cuando suena la señal de evacuación no se está en su lugar habitual, se deberá unir al primer grupo que se vea y dar cuenta de esa circunstancia en el punto de reunión.
- Señalar que la zona está vacía.
- Ir al punto de reunión determinado en el Plan de Autoprotección. Permanezca en él hasta que se termine la emergencia.

4.6. Prohibiciones durante la evacuación de un edificio

- Separarse del grupo evacuado.
- Dejar huecos en las filas de evacuación.
- Llevarse bultos o similares.
- Correr.
- Empujarse y atropellarse.
- Detenerse.
- Retroceder por algo o por alguien.
- Utilizar los ascensores.
- Abandonar los puntos de reunión hasta nueva orden.

4.7. Normas generales para la evacuación de un edificio

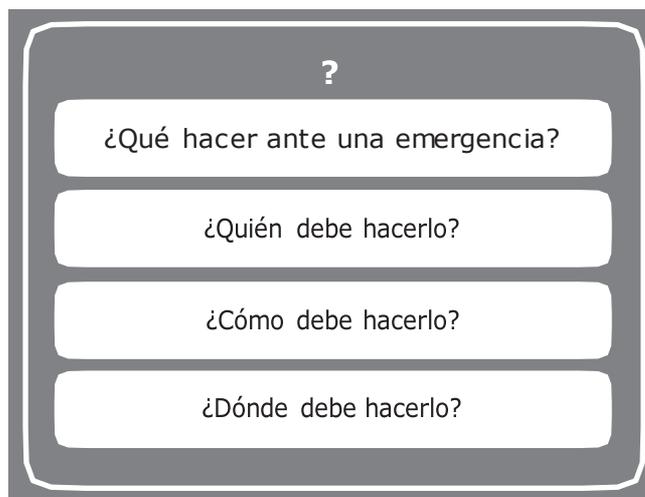
- Ayudarse unas personas a otras.
- Transportar a las personas impedidas de una manera eficaz.
- Dirigir y ayudar, con especial atención, a los niños y a las niñas, a las personas mayores y a las personas con movilidad reducida.
- Comunicar al Equipo de Alarma y Evacuación las incidencias observadas en la evacuación.
- Parar y desconectar las máquinas que se estén utilizando.

5. PLANES DE ACTUACIÓN ANTE EMERGENCIAS

El Plan de Emergencia debe definir claramente las medidas de prevención y protección prevista y la secuencia de acciones para controlar de forma eficaz una situación de especial peligrosidad.

El empresariado debe planificar la organización de una serie de medios humanos y materiales que estarán en todo momento disponibles para ejercer una acción de prevención y protección

ante un riesgo de incendio u otras situaciones de emergencia y que garantizarán una intervención y eventual evacuación inmediata.



5.1. Objetivos del Plan de Emergencias

- Conocer los edificios y sus instalaciones para establecer los sectores de mayor peligrosidad.
- Analizar los medios de protección disponibles para detectar necesidades que deben atenderse con prioridad y garantizar un correcto funcionamiento adecuado al riesgo existente.
- Evitar las causas que pueden originar emergencias.
- Disponer de personal organizado, formado y entrenado para garantizar una rápida y eficaz acción ante cualquier emergencia.
- Tener informadas a las personas presentes en el edificio sobre cómo actuar en caso de emergencia.
- Garantizar el cumplimiento de la normativa sobre seguridad (evacuación, señalización, etc.), facilitar las tareas de inspección de la Administración y colaborar en la intervención de servicios externos (bomberos y bomberas, personal sanitario, policía, etc.).

5.2. Fases del plan emergencia

Para cumplir con los objetivos, un plan de emergencia se estructura en cuatro fases, cada una de las cuales necesita de un documento que contenga las instrucciones concretas.

Fases	Estudios	Documentos
1	Identificación y análisis de riesgos susceptibles de originar una emergencia.	Documento 1 Evaluación de riesgos
2	Determinación e instalación de los medios materiales o técnicos y humanos de prevención y protección necesarios para abordar una emergencia.	Documento 2 Medios de protección
3	Elaboración de un Plan de Emergencia. Supuestos de posibles emergencias y sus planes de actuación, definiendo condiciones de uso y mantenimiento de las instalaciones y organización de los recursos humanos y de los medios materiales.	Documento 3 Plan de emergencia
4	Implantación del Plan de Emergencia. Divulgación, formación específica, simulacros y revisiones.	Documento 4 Implantación

FASE 1

Supone la evaluación del riesgo del incendio y la toma de las medidas de prevención apropiadas para eliminar o, de no ser posible, minimizar los costes derivados, tanto personales como económicos.

Se analizan específicamente:

- Las áreas del local con mayor peligrosidad por la concurrencia de sustancias combustibles (capaces de arder) y comburentes (capaces de producir la oxidación necesaria para que se dé la combustión).
- Fuentes de calor.
- Reacciones en cadena que provocan la aparición y propagación del fuego y humos.
- Medidas de seguridad existentes.
- Condiciones de evaluación y riesgo de atrapamiento, etc.

Documento 1.—Evaluación de riesgos.

CLASIFICACIÓN DEL RIESGO DE UN CENTRO SEGÚN EL USO AL QUE SE DESTINE			
USO	CRITERIOS DE CLASIFICACIÓN	GRUPO	NIVEL DE RIESGO
Residencial	Altura edificio Nº habitaciones	0: <7 m y 100 hab.	Medio
		I: <29 m y 200 hab.	Medio
		II: <50 m y 300 hab.	Alto
		III: >50 m y 200 hab.	Alto
Administrativo y oficina	Altura edificio Superficie útil por planta	0: <10 m y 500 m ²	Bajo
		I: <28 m y 1.000 m ²	Medio
		II: <50 m y 2.000 m ²	Alto
		III: >50 m o 2.000 m ²	Alto
Sanitario	Altura y superficie	0: 1 planta, < 1.500 m ² sin hospitalización <750 m ² con hospitalización o rehabilitación	Bajo Medio
		I: <28 m de altura. Una planta baja con uso diferente si <1.500 m ² sin hospitalización o >750 m ² con hospitalización o rehabilitación	Alto Alto
		II: 28 m < altura < 50 m	
		III: Altura > 50 m	
Espectáculos y locales de reunión	Capacidad de personas	0: <300 personas	Medio
		I: 300-700 personas	Medio
		II: 700-1.500 personas	Alto
		III: >1.500 personas	Alto

FASE 2

Se analizan los medios de protección necesarios que entrarán en funcionamiento una vez se haya declarado el incendio:

- Sistemas de detección y alarma.
- Extintores móviles.
- Instalaciones fijas de extinción (bocas de extinción equipadas con mangueras, columnas secas, hidrantes, rociadores automáticos o «splinkers»).
- Elementos de protección estructural o pasiva (relacionados con el diseño y construcción del edificio que afectan a la propagación de llamas y humos, la resistencia y estabilidad del fuego y su transmisión y propagación a otros sectores).
- Programas de evacuación que posibiliten el abandono del local de manera segura y rápida, sin riesgo de atrapamiento de personas en el interior.

- Deben estar previstos medios humanos que organicen el resto de recursos de la manera más eficiente, lo que exige que estén correctamente formados y capacitados.

Documento 2.—Medios de protección.

FASE 3

Debe elaborarse un documento escrito denominado Plan de Emergencia que debe recoger de forma detallada y secuenciada todas y cada una de las acciones que deben llevarse a cabo ante una situación de emergencia.

El éxito de estas acciones depende de:

- La periódica realización de simulacros.
- La formación del personal involucrado.
- De procedimientos de control para establecer medidas correctoras ante eventuales defectos detectados.

Documento 3.—Plan de emergencia.

6. EL PLAN DE EMERGENCIA

Es el conjunto de medidas de organización y planificación de la actuación humana para seguir en caso de emergencia, que permitan la utilización de forma óptima de los medios técnicos previstos, con el objetivo final de reducir al mínimo las posibles consecuencias humanas y/o económicas en caso de siniestro.

Es el procedimiento que define la secuencia de acciones que se deben desarrollar para el control inicial de una posible emergencia.

Planifica la organización humana en función de los medios materiales disponibles y estableciendo una escala de mando o jerarquía perfectamente definida.

Tendrá que responder de forma clara, concreta y concisa a las preguntas: ¿qué se hará?, ¿quién lo hará?, ¿cuándo?, ¿cómo? y ¿dónde se hará?

De acuerdo a la disponibilidad del personal deben preverse planes de actuación diurno, nocturno, en días festivos y vacacionales

6.1. Clasificación de las emergencias

En función de la gravedad de una emergencia, las dificultades existentes para su control y las posibles consecuencias que puedan derivarse, las situaciones de emergencia, con un nivel creciente de gravedad, se clasifican en:

- *Conato de emergencia*: Accidente que puede ser controlado y dominado de forma fácil y rápida por los propios equipos y medios de protección del local. Genera una alarma denominada restringida, que sólo se comunica al jefe o jefa de emergencia.
- *Emergencia parcial*: Accidente que requiere de la actuación de los equipos especiales de intervención (primera y segunda), y que se limita a un determinado sector de la empresa, sin afectar al resto de las instalaciones. Se corresponde con la llamada ALARMA SECTORIAL, que es transmitida a los y las ocupantes de la zona afectada y, si es necesario, a las colindantes, siempre bajo la supervisión del jefe o jefa de emergencia.
- *Emergencia general*: Accidente que precisa de la actuación de todos los equipos y medios de protección propios, así como la ayuda de medios de socorro y salvamento exteriores. Implica una ALARMA GENERAL que puede suponer la movilización y alerta del personal de todo el edificio e incluso su evacuación según establezca el jefe o jefa de emergencia.

6.2. Acciones a seguir

En todo momento deben garantizarse las siguientes acciones:

- Alerta.
- Alarma.
- Intervención.
- Apoyo.

Supone la rápida puesta en funcionamiento de los equipos de primera intervención (EPI), así como la información al resto de equipos y a las instituciones de ayuda exteriores.

Implica la evacuación de las personas ocupantes del edificio.

Para el control de las emergencias.

Recepción e información a servicios de ayuda exterior.

6.3. Requisitos de los equipos de emergencia

1. Ser conscientes de los riesgos generales y particulares derivados de la actividad del centro.
2. Informar de las anomalías detectadas y verificar su corrección.
3. Conocer la existencia y forma de empleo de los medios materiales disponibles y cuidar de su mantenimiento.
4. Empezar acciones para eliminar de forma rápida posibles riesgos de emergencia, ya sean indirectas (dar la alarma) o directas (cortar corrientes eléctricas, cerrar llaves de paso de gas, aislar materias inflamables, etc.).
5. Combatir el fuego desde su inicio (dar la alarma y, hasta que lleguen refuerzos, intentar sofocarlo empleando medios de primera intervención).
6. Prestar primeros auxilios a personas accidentadas.
7. Coordinarse adecuadamente con integrantes de otros equipos para evitar o minimizar las consecuencias de una emergencia.

Constituyen los equipos de emergencia el conjunto de personas del propio centro de trabajo que han sido especialmente formadas, entrenadas y organizadas para desarrollar acciones de prevención y actuación en caso de emergencia.

La acción preventiva se basa en evitar la concurrencia de circunstancias que pudieran originar un accidente. En lo referente a acción protectora harán uso de los equipos e instalaciones disponibles, con el objeto de dominar o controlar la situación de emergencia hasta la llegada de ayuda exterior, procurando anular o reducir al mínimo el coste en daños humanos y/o económicos.

Con este objetivo los integrantes de los equipos de emergencia han de cumplir un conjunto de firmes requisitos.

EQUIPOS DE ALARMA Y EVACUACIÓN (EAE)

1. Su misión esencial es asegurar una evacuación total y ordenada de su sector y comprobar que se haya dado la alarma.
2. La transmisión de la alarma al centro de control y comunicaciones se ha de realizar por medio de un pulsador de alarma, o preferentemente a través de teléfono o intercomunicador localizando espacialmente con todo detalle la emergencia y esperando confirmación del aviso e instrucciones.
3. Una correcta evacuación supone comprobar que las vías de evacuación se encuentren expeditas, dirigir el flujo de personas (evitando aglomeraciones en puertas, accesos a escaleras y salidas al exterior), impedir la utilización de ascensores en caso de incendio y controlar las ausencias en los puntos de reunión exteriores.
4. El perfil del personal del equipo de alarma y evacuación se corresponde con personas serenas que sepan infundir y transmitir tranquilidad; generalmente cada equipo (uno por cada planta) consta de una a cuatro personas.

EQUIPOS DE PRIMEROS AUXILIOS (EPA)

1. Están encargados de prestar los primeros auxilios a las personas lesionadas que lo requieran, al mismo tiempo que facilitan su evacuación a un centro sanitario, evitando el empeoramiento de las lesiones.
2. Deben recibir formación y adiestramiento continuo en emergencias y urgencias médicas, inmovilización y transporte de personas heridas.
3. Es preferible que se trate de personal sanitario y/o con título de socorrista, y que el jefe o jefa del equipo sea el médico o la médica de la empresa.
4. Existe un equipo de primeros auxilios para todo el edificio.

EQUIPOS DE PRIMERA INTERVENCIÓN (EPI)

1. Intentan controlar la emergencia donde se haya producido, por ejemplo mediante el empleo de extintores portátiles si se trata de un fuego declarado en su área de trabajo.
2. Para ello cuentan con la formación y entrenamiento adecuados (conocimiento del fuego, métodos de extinción portátiles y fijos, y plan de emergencia), orientados específicamente a los riesgos propios del lugar de trabajo, por lo que deben ejercer un importante control preventivo. Si son requeridos para ello, prestarán apoyo a los equipos de segunda intervención.
3. Existe un equipo de primera intervención por cada planta y, de forma orientativa, el número de sus componentes es similar al de equipos de extinción (generalmente entre dos y seis personas).
4. Actúan siempre por parejas y si deben ser ayudados por otros EPI éstos deben proceder de plantas inferiores.

EQUIPOS DE SEGUNDA INTERVENCIÓN (ESI)

- Han de actuar en el caso de que la emergencia, dada su gravedad, no haya podido ser controlada por los equipos de primera intervención. Representan la máxima capacidad extintora del local, pudiendo actuar en cualquier punto, y en caso necesario colaboran además con los servicios de ayuda exterior.
- Sus personas integrantes han sido convenientemente formadas y adiestradas en la lucha contra incendios mediante medios de intervención primera (extintores portátiles) o segunda (mangueras), e incluso equipos especiales (sistemas fijos de extinción, equipos de respiración autónoma, etc.). Por otro lado, tendrán un conocimiento exhaustivo del plan de emergencia.
- Es recomendable que las personas integrantes de los equipos de segunda intervención sean personal de mantenimiento o vigilancia, ya que conocen mejor el edificio y las instalaciones.
- Ha de estar constituido por un mínimo de dos y un máximo de diez personas. Lo normal es un equipo para todo el edificio.

JEFE O JEFA DE INTERVENCIÓN

Es la persona encargada de valorar la emergencia, de dirigir y coordinar a los equipos de intervención y de informar al jefe o jefa de emergencia, de quien depende jerárquicamente, aunque constituye la máxima autoridad en el punto de la emergencia hasta la llegada del servicio público de extinción.

Al igual que los ESI ha de estar permanentemente localizable durante el horario de trabajo a través de medios de comunicación fiables, y su perfil corresponde a una persona con dotes de mando y profundos conocimientos teórico-prácticos en seguridad contra incendios y Plan de Auto-protección.

TEMARIO: CUERPO DE SUBALTERNOS - IVAP

JEFE O JEFA DE EMERGENCIA

Constituye la máxima autoridad ante una emergencia, encargándose de coordinar toda la actuación desde el centro de control de comunicaciones de la empresa, solicitando el envío a la zona siniestrada de los equipos internos o servicios externos que resulten necesarios y ordenando el momento de la evacuación del local.

Al llegar al centro de control y comunicaciones asumirá las tareas de registro escrito de la emergencia, que hasta ese momento realizaba el operador u operadora de comunicaciones, vigilante, celador o celadora o telefonista que recibió el aviso inicial de emergencia, comprobó su veracidad y alertó a los bomberos y bomberas, al jefe o jefa de emergencia y al jefe o jefa de intervención y de otros equipos.

Es una persona con dotes de mando y sólidos conocimientos de seguridad contra incendios y del Plan de Autoprotección. Ha de estar localizable las 24 horas del día.

El jefe o jefa de emergencia, el jefe o jefa de intervención y el operador u operadora de comunicaciones constituyen el denominado equipo de mando.

COMITÉ DE EMERGENCIA

Está constituido por la Dirección de la empresa.

Debe estar puntualmente informado de la situación por el jefe o jefa de emergencia.

Su función consiste en coordinar y canalizar las relaciones con el exterior mientras se mantenga la emergencia, informando a las autoridades, familiares, prensa, etc.

SISTEMAS DE COMUNICACIONES

El centro de trabajo puede contar con los siguientes sistemas de comunicaciones: teléfono, interfono, radiotransmisores, buscapersonas, megafonía y pulsadores de alarma.

Tipos de comunicaciones propios de una situación de emergencia:

1. Aviso de emergencia, en el que se ha de utilizar como medio de transmisión el teléfono, los pulsadores de alarma o los interfonos.
2. Comunicaciones interiores entre equipos de emergencia, que se deben llevar a cabo mediante teléfono, buscapersonas, interfonos o radiotransmisores.
3. Comunicaciones exteriores, que se establecen por vía telefónica o por transmisión de la alarma a distancia.
4. Aviso de alarma y orden de evacuación, estando previsto transmitir por megafonía, avisadores acústicos o avisadores ópticos.

DESARROLLO DEL PLAN DE EMERGENCIAS

1. Se han de establecer las secuencias de actuación que deben ejercer cada uno de los equipos dependiendo de la gravedad de la emergencia.
2. Estas operaciones que llevarán a cabo los equipos de emergencia se refieren a las acciones de alerta, alarma, intervención y apoyo y deben estar coordinadas por las distintas jefaturas.
3. Para facilitar esta labor se han de realizar diagramas de flujo, y en caso de gran complejidad se elaborarán esquemas operacionales parciales.

IMPLANTACIÓN DEL PLAN DE EMERGENCIA

1. Constituye la última fase en la actuación planificada ante una emergencia. Es la fase que supone mayor trabajo e inversión de tiempo y que comprende el conjunto de medidas que asegurarán la eficacia operativa de dicho plan.

2. Si bien todo el personal de plantilla (directivo, técnico, mandos intermedios y personal trabajador) debe participar obligatoriamente en los planes de autoprotección que se lleven a cabo en una empresa, la responsabilidad derivada de la implantación de ese plan de emergencia recae sobre la persona titular de la actividad o empresario o empresaria.
3. Éste/a puede delegar la coordinación de las acciones necesarias para la implantación y mantenimiento del Plan de Autoprotección en un jefe o jefa de emergencia.
4. También es posible crear un comité de emergencia que llevará a cabo una labor de asesoramiento en lo referente a la implantación y mantenimiento de ese Plan de Autoprotección. Dicho comité está constituido por el jefe o jefa de emergencia, el jefe o jefa de intervención y los jefes o jefas de los equipos de intervención existentes.
5. En lo referente a las instalaciones será de aplicación la legislación vigente reguladora de los medios de extinción (Norma Básica de Edificación-Condición de Protección contra Incendios), la señalización de seguridad y salud (RD 485/1997), además de las normativas aplicables a instalaciones industriales.
6. Se colocará, en las entradas a las instalaciones, en el interior de armarios ignífugos, unos planos de los locales que constituirán una valiosa ayuda para los servicios públicos de ayuda que deban intervenir ante una emergencia.
7. La constitución de los equipos de mando y de emergencia no garantiza la eficacia del plan de emergencia elaborado si no se llevan a cabo las necesarias acciones de formación-información de todo el personal implicado.

FORMACIÓN Y ADIESTRAMIENTO: SE ESTABLECE A 4 NIVELES DISTINTOS

1. Plan formativo para todos los empleados y empleadas del centro:
 - a. Se celebrarán reuniones informativas en las que se explicará el plan de emergencia, entregando a las personas asistentes un folleto donde deben constar por escrito las instrucciones más relevantes, referentes a las precauciones a tomar para evitar emergencias, la manera de informar en caso de detectar emergencias, la forma en que les será comunicada la alarma, información básica de actuación en caso de emergencia.
2. Plan formativo para integrantes de los equipos de emergencia y jefaturas:
 - a. Al menos una vez al año han de recibir cursos de formación y adiestramiento que les capaciten para desempeñar las funciones que les adjudica el plan de emergencia.
 - b. Por un lado, el programa de enseñanza teórica aportará conocimientos generales sobre el fuego, clasificación de incendios y formas de combatirlos, funcionamiento de los diferentes medios de lucha contra incendios, aplicación más eficaz de los elementos de extinción del fuego, riesgos y situaciones peligrosas originadas durante el ataque de un incendio, códigos de alarma que esté previsto utilizar, posibilidades de evacuación y diferenciación entre las vías principales y alternativas, salvamento de personas y primeros auxilios (asfixia, quemaduras, contusiones o fracturas).
 - c. Por otro lado, la instrucción práctica incluirá ejercicios de lucha contra incendios con prácticas de fuego real a través de extintores de distinta capacidad y clases; con el uso de instalaciones fijas de extinción, manejo de mangueras, uniones y lanzas; familiarización con elementos de señalización e iluminación de emergencia; prácticas de salvamento, socorrismo y primeros auxilios (rescate de personas, torniquetes, respiración artificial, etc.).
3. Plan formativo para los operadores u operadoras de comunicaciones (vigilantes, telefonistas...):
 - a. La formación se centra en la impartición, principalmente por escrito, de las órdenes concretas de actuación a seguir ante un caso de emergencia.
4. Información a visitantes de las instalaciones o personas usuarias externas:
 - a. Se deben disponer carteles informativos con las consignas a seguir ante casos de emergencia, medidas que pueden ser complementadas con la entrega de hojas informativas

personales, tal y como hace el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo con las personas que visitan sus instalaciones.

SIMULACROS DE EMERGENCIA

1. Se realizan al menos una vez al año con la finalidad de evaluar el plan de emergencia y mejorar su efectividad.
2. Los objetivos principales que se pretenden lograr con su realización son los siguientes:
 - Detectar fallos existentes en el plan de emergencia.
 - Acostumbrar a las personas ocupantes a evacuar el edificio de forma satisfactoria.
 - Comprobar la idoneidad y suficiencia de equipos, medios de comunicación, alarma, señalización, iluminación de emergencia y de extinción.
 - Familiarizarse con la utilización de equipos y medios técnicos.
 - Conferir práctica y confianza al personal, limitando la aparición de pánico en el supuesto de emergencias reales.
 - Estimar los tiempos de evacuación y de intervención de equipos propios y de los servicios de ayuda externos, por lo que se contará con personal de cronometraje.
3. Los simulacros deben ser exhaustivamente preparados y se eliminarán factores de improvisación.
4. Se debe ir informando totalmente en las primeras pruebas (incluso día y hora) y reduciendo la información a medida que los resultados vayan siendo satisfactorios.
5. Sería conveniente que al realizar los simulacros se contemplara la posibilidad de emergencia real, participando los servicios de emergencia que intervienen en casos de incidentes.

INFORME DEL SIMULACRO DE EMERGENCIA

Los objetivos son concretos:

- Sistema de detección y aviso de emergencia.
- Procedimiento de activación del Plan de Emergencia Exterior.
- Actuación de las personas integrantes de los equipos de emergencia: reacción y respuesta.
- Integración y coordinación con las distintas áreas operativas.
- Conocimiento del rol y responsabilidades del personal que interviene en la emergencia.
- Idoneidad de los medios de autoprotección disponibles.
- Sistemas de aviso y emergencia durante el desarrollo de la emergencia.
- Sistemas de aviso y emergencia una vez decretado el fin de la emergencia.
- Coordinación con autoridades competentes.
- Coordinación e información a medios de comunicación social.

7. OPERATIVIDAD DE LOS PLANES DE EMERGENCIA

7.1. Definición de conceptos y situaciones

7.1.1. CONCEPTO

La operatividad del Plan de Emergencia se articula en un conjunto de procedimientos, estrategias y medidas, planificadas previamente, que permitan su puesta en marcha, dependiendo del ámbito y gravedad de la emergencia.

Por consiguiente, implica una articulación flexible de estrategias y procedimientos de actuación en relación a la naturaleza, tiempo y lugar donde deban ser aplicadas, para lo cual se han de considerar diversos niveles de actuación en función de la situación de la emergencia.

Asimismo, a fin de integrarse plenamente en el Plan de Protección Civil de Euskadi (LABI) cuando se precise, se manejan los mismos conceptos y niveles, lógicamente adaptados a la emergencia.

7.1.2. NIVELES DE ACTUACIÓN (fases o situaciones de la emergencia)

7.1.2.1. Situación 0

Se trata de situaciones que, por evolución desfavorable, pueden dar lugar a una situación de emergencia, así como de emergencias o accidentes sin daños o con daños limitados en cuyo control son suficientes los medios y recursos locales o ciertos recursos de ámbito superior en primera intervención.

Estas situaciones abarcan tres tipos distintos:

- a) Fases de preemergencia o alerta ante previsiones de emergencias no desencadenadas, generalmente posibles impactos naturales con previsión meteorológica.
- b) Emergencias controladas o aparentemente superadas que, en función de su posible evolución desfavorable, podrían dar lugar a la declaración de otra situación, y en las que el Plan únicamente alcanza en ese momento funciones de seguimiento.
- c) Alarmas, emergencias o accidentes sin daños o con daños limitados, atendidas por planes de emergencia incluidos en el ámbito de la Norma Básica de Autoprotección.

7.1.2.2. Situación 1

Se trata de situaciones que requieren una respuesta activa por parte del Plan de Emergencia para su gestión y control al implicar parcialmente a los Departamentos y Sedes administrativas e institucionales de la CAPV.

Se caracteriza por la necesidad de movilizar a recursos ajenos a los habituales servicios operativos del sistema vasco de atención de emergencias (policía, bomberos y bomberas y personal sanitario) y por tanto adoptar las medidas de coordinación previstas en el mencionado Plan de Emergencia.

7.1.2.3. Situación 2

Se trata de situaciones de emergencia que, por su naturaleza, gravedad y/o extensión del riesgo, sobrepasen las posibilidades de respuesta parcial y requieren la aplicación completa del Plan de Emergencias.

Comprende una situación superior de las emergencias que supera el nivel 1 pero cuyo control puede alcanzarse desde el ámbito autónomo y/o municipal, si bien en el caso de los planes especiales (nevadas, inundaciones, transporte de materias peligrosas por carretera, incendios forestales, etc.) serán estos entes administrativos (Gobierno Vasco y/o Ayuntamientos) quienes fijen sus peculiares fases o situaciones de emergencia.

7.1.2.4. Situación 3

Se trata de situaciones de emergencia que, por su naturaleza, gravedad y/o extensión del riesgo, sobrepasen las posibilidades de respuesta con medios propios, y requieren la activación del Plan de Protección Civil de Euskadi (LABI).

Comprenden también esta situación, las emergencias derivadas de riesgos cuyo ámbito de planificación sea autonómico o superior.

No se plantean situaciones superiores a la situación 3 al entender que, a partir de ella, la gestión de las emergencias está incardinada en otros sistemas de conformidad con lo que establezcan los planes superiores que le sean de aplicación.

7.2. Activación del plan de emergencia

7.2.1. Concepto

La activación es la acción de poner en marcha, por la autoridad competente, el presente Plan, ya sea de forma global o parcialmente.

La flexibilidad que requiere la operatividad del Plan hace necesario establecer modalidades en su aplicación en función de:

- Cada situación de emergencia contemplada.
- De la evolución del suceso: ya sea de aparición súbita de la emergencia, ya producto de una evolución lenta del riesgo.
- De las necesidades concretas: que pueden determinar la activación global del plan o bien su activación parcial (movilización parcial de los recursos o grupos de acción).

7.2.2. Modalidades de aplicación conforme a la situación de emergencia

7.2.2.1. Situación 0

a) Emergencias parciales controladas mediante la respuesta ordinaria (incendios en edificios, pequeñas evacuaciones, etc.). En estos casos no se activa formalmente el Plan de Emergencia, aunque se movilicen de hecho parte de sus medios para realizar funciones de intervención, apoyo y seguimiento. En este caso lo normal será la aplicación de las correspondientes tácticas operativas y los procedimientos de colaboración entre empresas, instituciones.

Las situaciones importantes se podrán notificar vía SMS a las personas designadas en el Plan de Emergencia.

b) En fases de preemergencia o alerta ante previsión de emergencias no desencadenadas. Se transmiten alertas a los grupos de operativos, componentes de la dirección de la empresa, etc. y se preparan medidas de protección. La activación de la situación 0 en estas situaciones se puede realizar vía SMS, a través de la centralita de la empresa, institución, etc., tras consulta con la Dirección del Plan.

Caso de que la previsión de emergencias no desencadenadas así lo precise, la Dirección del Plan podrá convocar a la mesa de crisis para analizar en esta fase las medidas preventivas y de actuación que pudieran desencadenarse posteriormente. Dicha convocatoria se realizará por las vías que se considere oportuno (teléfono, fax, etc.) y se considerará también la vía SMS.

Se declara la vuelta a la normalidad cuando los factores desencadenantes de la situación desaparecen y sus consecuencias dejan de ser un peligro para las personas o bienes.

7.2.2.2. Situación 1

La declaración de la situación 1 y la dirección corresponde a la Dirección del Plan quien, salvo que así lo disponga el correspondiente Plan especial, reunirá con carácter inmediato a la mesa de crisis. Dicha convocatoria se realizará por las vías que se considere oportuno (teléfono, fax, etc.) y se considerará también la vía SMS.

En esta fase se integrarán los planes inferiores que resulten afectados.

Cuando los factores desencadenantes de esta situación desaparezcan, puede declararse el nivel 0 o la vuelta a la normalidad.

7.2.2.3. Situación 2

La Dirección del Plan, al activar esta situación, requiere la puesta en marcha completa del Plan de Emergencia y se activará necesariamente la mesa de crisis.

Cuando los factores desencadenantes de esta situación desaparezcan, puede declararse el nivel 1, el nivel 0, o la vuelta a la normalidad.

7.2.2.4. *Situación 3*

En esta situación la Dirección del Plan de Emergencia solicitará la integración en el del Plan de Protección Civil de Euskadi y designará la autoridad que representará a la institución, empresa en el comité de dirección.

Cuando los factores desencadenantes de esta situación desaparezcan, puede declararse el nivel 2, el 1, el 0, o la vuelta a la normalidad.

ANEXO I: DEFINICIONES DE LA NORMA BÁSICA DE AUTOPROTECCIÓN

Los conceptos y términos fundamentales utilizados en la Norma Básica de Autoprotección de los centros, establecimientos y dependencias, dedicados a actividades que puedan dar origen a situaciones de emergencia, deben entenderse así definidos:

Actividad: Conjunto de operaciones o tareas que puedan dar origen a accidentes o sucesos que generen situaciones de emergencia.

Aforo: Capacidad total de público en un recinto o edificio destinado a espectáculos públicos o actividades recreativas.

Alarma: Aviso o señal por la que se informa a las personas para que sigan instrucciones específicas ante una situación de emergencia.

Alerta: Situación declarada con el fin de tomar precauciones específicas debido a la probable y cercana ocurrencia de un suceso o accidente.

Altura de evacuación: La diferencia de cota entre el nivel de un origen de evacuación y el del espacio exterior seguro.

Autoprotección: Sistema de acciones y medidas, adoptadas por las personas titulares de las actividades, públicas o privadas, con sus propios medios y recursos, dentro de su ámbito de competencias, encaminadas a prevenir y controlar los riesgos sobre las personas y los bienes, a dar respuesta adecuada a las posibles situaciones de emergencia y a garantizar la integración de estas actuaciones en el sistema público de protección civil.

Centro, establecimiento, espacio, dependencia o instalación: La totalidad de la zona, bajo control de una persona titular, donde se desarrolle una actividad.

Confinamiento: Medida de protección de las personas, tras un accidente, que consiste en permanecer dentro de un espacio interior protegido y aislado del exterior.

Efecto dominó: La concatenación de efectos causantes de riesgo que multiplican las consecuencias, debido a que los fenómenos peligrosos pueden afectar, además de los elementos vulnerables exteriores, otros recipientes, tuberías, equipos o instalaciones del mismo establecimiento o de otros próximos, de tal manera que a su vez provoquen nuevos fenómenos peligrosos.

Evacuación: Acción de traslado planificado de las personas, afectadas por una emergencia, de un lugar a otro provisional seguro.

Intervención: Consiste en la respuesta a la emergencia, para proteger y socorrer a las personas y los bienes.

Inundación: Sumersión temporal de terrenos normalmente secos, como consecuencia de la aportación inusual y más o menos repentina de una cantidad de agua superior a la que es habitual en una zona determinada.

Medios: Conjunto de personas, máquinas, equipos y sistemas que sirven para reducir o eliminar riesgos y controlar las emergencias que se puedan generar.

Ocupación: Máximo número de personas que puede contener un edificio, espacio, establecimiento, recinto, instalación o dependencia, en función de la actividad o uso que en él se desarrolle. El cálculo de la ocupación se realiza atendiendo a las densidades de ocupación indicadas en la normativa vigente. No obstante, de preverse una ocupación real mayor a la resultante de dicho cálculo, se tomara esta como valor de referencia. E igualmente, si legalmente fuera exigible una ocupación menor a la resultante de aquel cálculo, se tomara esta como valor de referencia.

Órgano competente para el otorgamiento de licencia o permiso para la explotación o inicio de actividad: El Órgano de la Administración Pública que, conforme a la legislación aplicable a la materia a que se refiere la actividad, haya de conceder el título para su realización.

Peligro: La capacidad intrínseca de una sustancia o la potencialidad de una situación física para ocasionar daños a las personas, los bienes y el medio ambiente.

Plan de Autoprotección: Marco orgánico y funcional previsto para una actividad, centro, establecimiento, espacio, instalación o dependencia, con el objeto de prevenir y controlar los riesgos sobre las personas y los bienes y dar respuesta adecuada a las posibles situaciones de emergencias, en la zona bajo responsabilidad de la persona titular, garantizando la integración de estas actuaciones en el sistema público de protección civil.

Plan de actuación en emergencias: Documento perteneciente al Plan de Autoprotección en el que se prevé la organización de la respuesta ante situaciones de emergencias clasificadas, las medidas de protección e intervención a adoptar, y los procedimientos y secuencia de actuación para dar respuesta a las posibles emergencias.

Planificación: Es la preparación de las líneas de actuación para hacer frente a las situaciones de emergencia.

Prevención y control de riesgos: Es el estudio e implantación de las medidas necesarias y convenientes para mantener bajo observación, evitar o reducir las situaciones de riesgo potencial y daños que pudieran derivarse. Las acciones preventivas deben establecerse antes de que se produzca la incidencia, emergencia, accidente o como consecuencia de la experiencia adquirida tras el análisis de las mismas.

Recursos: Elementos naturales o técnicos cuya función habitual no está asociada a las tareas de autoprotección y cuya disponibilidad hace posible o mejora las labores de prevención y actuación ante emergencias.

Rehabilitación: Es la vuelta a la normalidad y reanudación de la actividad.

Riesgo: Probabilidad de que un suceso exceda un valor específico de daños sociales, ambientales y económicos en un lugar y tiempo determinado.

Titular de la actividad: La persona física o jurídica que explote o posea el centro, establecimiento, espacio, dependencia o instalación donde se desarrollen las actividades.

Uso administrativo: Edificio, establecimiento o zona en el que se desarrollan actividades de gestión o de servicios en cualquiera de sus modalidades, como por ejemplo, centros de la Administración Pública, bancos, despachos profesionales, oficinas, etc.

ANEXO II: SEÑALIZACIONES

La señalización es una información y como tal un exceso de la misma puede generar confusión.

Son situaciones que se deben señalar, entre otras:

- El acceso a todas aquellas zonas o locales para cuya actividad se requiera la utilización de un equipo o equipos de protección individual (dicha obligación no solamente afecta a quien realiza la actividad, sino a cualquiera que acceda durante la ejecución de la misma: señalización de obligación).
- Las zonas o locales que, para la actividad que se realiza en los mismos o bien por el equipo o instalación que en ellos exista, requieran de personal autorizado para su acceso (señalización de advertencia de peligro de la instalación o señales de prohibición a personas no autorizadas).
- Señalización en todo el centro de trabajo, que permita conocer a todos sus trabajadores y trabajadoras situaciones de emergencias y/o instrucciones de protección en su caso (La señalización de emergencia puede ser mediante señales acústicas o comunicaciones verbales, o bien en zonas donde la intensidad de ruido ambiental no lo permita o las capacidades físicas auditivas estén limitadas, mediante señales luminosas).
- La señalización de los equipos de lucha contra incendios, las salidas y recorridos de evacuación y la ubicación de primeros auxilios (señalización en forma de panel), tal como establece el RD 485/1997, en el Anexo II, puntos 4.º y 5.º. La señalización de los equipos de protección contra incendios (extintores) se debe señalar por un doble motivo: en primer lugar para poder ser vistos y utilizados en caso necesario y en segundo lugar para conocer su ubicación una vez utilizados.
- Cualquier otra situación que, como consecuencia de la evaluación de riesgos y las medidas implantadas (o la no existencia de las mismas), así lo requiera.

Tipos de señalización en el lugar de trabajo:

- Señales en forma de panel:
 - Advertencia.
 - Prohibición.
 - Obligación.
 - Lucha contra incendios.
 - Salvamento o socorro.
- Señales luminosas y acústicas.
- Comunicaciones verbales.
- Señales gestuales.

Señales de salvamento o de auxilio



Señales de prohibición

Señales que prohíben un comportamiento susceptible de provocar un peligro



COMER



FUMAR



HACER FUEGO



FOTOGRAFÍA



Señales de materiales y equipos de lucha contra incendios



EXTINTOR



EXTINTOR



PULSADOR



BOCA DE
INCENDIO
EQUIPADA



TELÉFONOS



ESCALERA

Señales obligación

Señales que obligan a un comportamiento determinado



Señales de advertencia

Señales que advierten de un riesgo o peligro



Señales luminosas y acústicas

1. CARACTERÍSTICAS Y REQUISITOS DE LAS SEÑALES LUMINOSAS

1.º La luz emitida por la señal deberá provocar un contraste luminoso apropiado respecto a su entorno, en función de las condiciones de uso previstas. Su intensidad deberá asegurar su percepción, sin llegar a producir deslumbramientos.

2.º La superficie luminosa que emita una señal podrá ser de color uniforme, o llevar un pictograma sobre un fondo determinado.

3.º Si un dispositivo puede emitir una señal tanto continúa como intermitente, la señal intermitente se utilizará para indicar, con respecto a la señal continua, un mayor grado de peligro o una mayor urgencia de la acción requerida.

4.º No se utilizarán al mismo tiempo dos señales luminosas que puedan dar lugar a confusión, ni una señal luminosa cerca de otra emisión luminosa apenas diferente.

Cuando se utilice una señal luminosa intermitente, la duración y frecuencia de los destellos deberán permitir la correcta identificación del mensaje, evitando que pueda ser percibida como continua o confundida con otras señales luminosas.

5.º Los dispositivos de emisión de señales luminosas para uso en caso de peligro grave deberán ser objeto de revisiones especiales o ir provistos de una bombilla auxiliar.

2. CARACTERÍSTICAS Y REQUISITOS DE USO DE LAS SEÑALES ACÚSTICAS

1.º La señal acústica deberá tener un nivel sonoro superior al nivel de ruido ambiental, de forma que sea claramente audible, sin llegar a ser excesivamente molesto. No deberá utilizarse una señal acústica cuando el ruido ambiental sea demasiado intenso.

2.º El tono de la señal acústica o, cuando se trate de señales intermitentes, la duración, intervalo y agrupación de los impulsos, deberá permitir su correcta identificación y clara distinción frente a otras señales acústicas o ruidos ambientales.

No deberán utilizarse dos señales acústicas simultáneamente.

3.º Si un dispositivo puede emitir señales acústicas con un tono o intensidad variables o intermitentes, o con un tono o intensidad continuos, se utilizarán las primeras para indicar, por contraste con las segundas, un mayor grado de peligro o una mayor urgencia de la acción requerida.

El sonido de una señal de evacuación deberá ser continuo.

Comunicaciones verbales. Sistema de megafonía

Se considera el caso de un plan de evacuación por emergencia en un edificio de oficinas dotado con una instalación de megafonía. Se trata de idear un sistema de comunicaciones verbales a través de mensajes transmitidos por la megafonía desde un centro de control.

Considerando que se puede disponer de un sistema de grabación y reproducción codificada de los mensajes y que se necesita grabar cinco mensajes para otras tantas situaciones distintas de emergencia, con una limitación del aparato grabador de un tiempo máximo de 10 segundos para cada mensaje, se podría proceder a editar los mensajes de la manera siguiente:

Frase 1: Atención, aviso de emergencia. Salgan del edificio por la vía de evacuación más próxima.

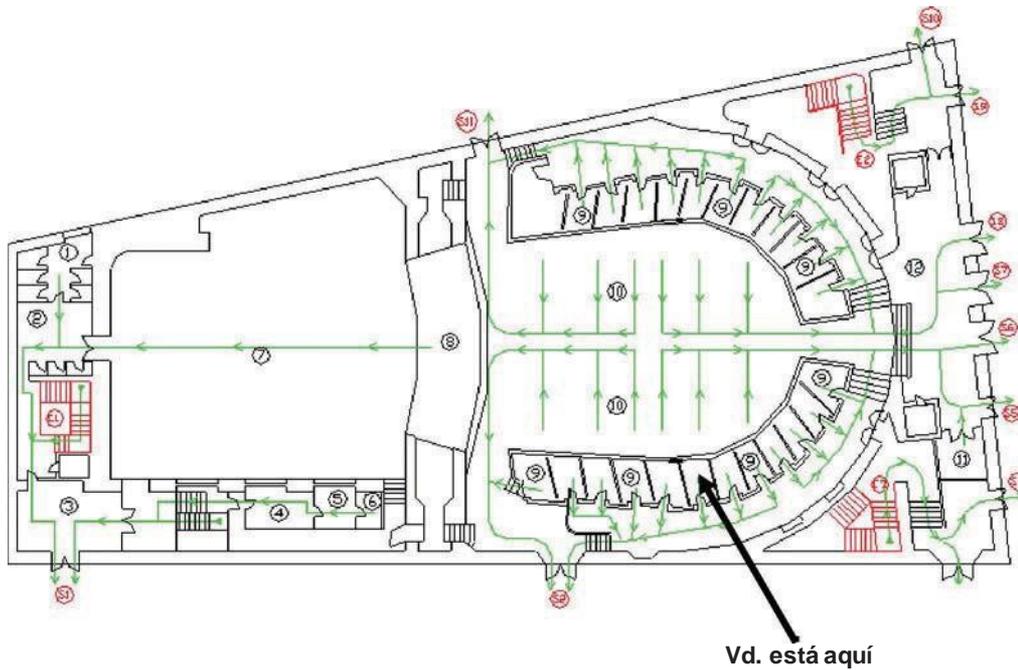
Frase 2: Atención, aviso de emergencia. Salgan del edificio por la vía de evacuación más próxima. La salida principal está bloqueada.

Frase 3: Atención, aviso de emergencia. Salgan del edificio por la vía de evacuación más próxima. La salida del garaje está bloqueada.

Frase 4: Atención, aviso de emergencia. Salgan del edificio por la vía de evacuación más próxima. La salida de cafetería está bloqueada.

Frase 5: Atención, aviso de emergencia. Salgan del edificio por la vía de evacuación más próxima. La escalera lateral está bloqueada.

ANEXO III: MODELO DE PLANO PARA EL PLAN DE AUTOPROTECCIÓN DEL EDIFICIO



Se utiliza el tamaño DIN A4 o A3 para los Planos «Vd. está aquí» y para los planos que indican las vías de evacuación.

Otros carteles de este tamaño son los de Instrucciones de Evacuación, que habrá que situarlos en lugares donde puedan ser leídos y aprendidos por todas las personas usuarias, fijas o esporádicas, del establecimiento:



Sumario: 1. Introducción.—2. Valoración de las lesiones. 2.1. Valoración primaria. 2.2. Valoración secundaria.—3. Reanimación cardio-pulmonar (R.C.P.). 3.1. Controlar la respiración. 3.2. Comprobar la circulación.—4. Hemorragias. 4.1. Compresión de una arteria sangrante. 4.2. Torniquete. 4.3. Shock.—5. Quemaduras. 5.1. Concepto. 5.2. Clasificación. 5.3. Norma general. 5.4. Quemadura por fuego. 5.5. Quemadura química. 5.6. Quemaduras eléctricas. 5.7. Conclusión.—6. Fracturas. 6.1. Definición y clasificación. 6.2. Sintomatología. 6.3. Actuación ante una fractura.—7. Pérdida de conocimiento. 7.1. Síncope. 7.2. Epilepsia.

1. INTRODUCCIÓN

Los primeros auxilios son el conjunto de medidas asistenciales que adoptaremos inicialmente con una persona accidentada o enferma en el lugar de los hechos, hasta la llegada de los servicios sanitarios.

El objetivo principal debe ser mantener a la persona accidentada con vida, y evitar agravar las lesiones que presenta. Para ello la persona que preste los primeros auxilios hará sólo aquello de lo que esté totalmente segura que puede hacer para ayudar a la persona accidentada.

Es frecuente que en un accidente se genere un ambiente de nerviosismo y en consecuencia hay riesgo de actuaciones incorrectas, por ello entre las acciones a desarrollar está la de dominar la situación y evitar el pánico.

En estas situaciones junto a una valoración general del accidente: número de personas accidentadas, lesiones de las mismas, persistencia de peligro... hay que actuar siguiendo unas pautas básicas que responden a la regla: **P.A.S.:**

- **P** de proteger el lugar de los hechos. Después de un accidente puede continuar existiendo la causa que lo originó (un fuego, un escape de gas...) se ha de tener la seguridad de que tanto quien ha sufrido el accidente como la persona que preste la primera asistencia estén fuera de peligro.
- **A** de avisar en cuanto sea posible a los servicios sanitarios y activar el sistema de emergencia. Salvo que estemos solos deberemos permanecer junto a quien ha sufrido el accidente y enviar a otra persona a pedir ayuda mientras empezamos a...
- **S** de socorrer siguiendo un orden de prioridades (la experiencia demuestra que generalmente quien más se queja no es quien está más grave) y reconociendo los signos vitales: 1. consciencia 2. respiración y 3. pulso y siempre por este orden.

2. VALORACIÓN DE LAS LESIONES

2.1. Valoración primaria

Tendremos que identificar aquellas situaciones que puedan suponer una amenaza inmediata para la vida de la persona accidentada. Como se ha dicho antes, hay que observar el estado de consciencia, la respiración, y la circulación y posteriormente la existencia de hemorragias graves.

2.2. Valoración secundaria

Una vez que hayamos comprobado que la vida de la víctima no está en peligro (respira y tiene pulso) pasaremos a buscar otras lesiones que pueda tener. Para ello le exploraremos ordenadamente de la cabeza a los pies:

- Cabeza: Miraremos si tiene heridas en cuero cabelludo y cara. Comprobaremos la ausencia de hemorragias en la nariz/oídos ya que podría ser signo de fractura de cráneo.
- Cuello: Descartaremos heridas en esta zona y tomaremos el pulso en el cuello (carotídeo). Tendremos especial cuidado en la movilidad del cuello por riesgo de lesión cervical especialmente si el traumatismo ha sido violento.
- Tórax: Buscaremos deformidades, heridas y si la víctima está consciente preguntaremos si tiene dolor.
- Abdomen: Ver si hay heridas. Preguntaremos por si tiene dolor. Tener siempre presente la posibilidad de lesiones internas.
- Extremidades: Examinaremos brazos y piernas comparando ambos brazos y ambas piernas entre sí para observar diferencias entre ellas y deformidades que nos hagan sospechar de la existencia de fracturas. Descartaremos la existencia de heridas y hemorragias. Asimismo, exploraremos la sensibilidad y movilidad para descartar una lesión en la médula espinal.

3. REANIMACIÓN CARDIO-PULMONAR (R.C.P.)

El oxígeno es un elemento indispensable para vivir. El organismo lo capta del medio ambiente mediante la respiración y posteriormente lo transporta por todo el cuerpo por la sangre impulsada por el corazón. Cuando existe una insuficiencia en el aporte de oxígeno a los tejidos (asfixia) se pone en peligro la vida de la persona que sufre esta situación. Por este motivo llamamos a la respiración y a la circulación sanguínea funciones vitales. Un intervalo de 3 a 5 minutos sin recibir oxígeno daña de forma irreversible las células.

Esta situación de asfixia exige de forma inmediata la puesta en práctica de las maniobras de recuperación del aporte de oxígeno que no admiten la mínima demora en su aplicación si queremos evitar la muerte o la aparición de lesiones irreversibles en la víctima.

Una vez efectuadas las dos primeras acciones de la regla P.A.S. pasaremos a efectuar las maniobras de reanimación propiamente dichas como la forma de Socorrer a la persona accidentada.

3.1. Controlar la respiración

Tumbaremos a la víctima boca arriba en el suelo. Vigilaremos el riesgo de que la persona accidentada inconsciente y tendida boca arriba se pueda ahogar con su propia lengua desplazada hacia atrás. Para ello se hiper-extenderá (totalmente hacia atrás) la cabeza: con una mano en la frente empujando hacia abajo y con la otra separando hacia abajo y adelante la barbilla. Efectuada esta maniobra y acercando nuestra cara a la boca y nariz de la víctima comprobaremos si respira.

Nos podremos encontrar con que la persona accidentada no respira y en este caso como hemos venido anunciando hay que actuar de manera inmediata (lo ideal es antes de 1 minuto de haberse producido la parada respiratoria) comenzando la respiración artificial.

La respiración artificial para ser efectiva debe ser:

- Inmediata.
- Continuada, sin interrupciones.
- Prolongada, hasta la total recuperación.

Práctica de la respiración artificial

El método más habitual es el «boca-boca» que tiene las siguientes ventajas:

- Puede ser aplicado en la mayoría de las ocasiones.
- Permite comprobar si está siendo efectivo viendo que sube el pecho de la víctima al entrar el aire.
- En caso necesario puede aplicarse con el masaje cardiaco.

Se pueden considerar dos fases en la aplicación de la respiración artificial

- Eliminar todos los cuerpos extraños que hubiera dentro de la boca y dificultase el paso del aire actuando como un obstáculo: sangre, dentadura postiza, chicles...
- Aplicar *la respiración artificial* propiamente dicha.

Con la persona accidentada en la posición indicada y la cabeza en hiper-extensión (hacia atrás), y el mentón traccionado, se realiza una insuflación fuerte con nuestros labios adaptados a los suyos y presionando para cerrarlas, las aletas de la nariz para que no se escape el aire. Debemos cerciorarnos de que la técnica es efectiva viendo que con cada insuflación se eleva el tórax de la persona enferma.

Una vez que conseguimos que el aire penetre en los pulmones y comprobado que la víctima tiene pulso seguiremos realizando insuflaciones a un ritmo de 12 a 16 por minuto.

Excepcionalmente (Ej. que la persona accidentada tiene un golpe en la boca o la causa ha sido un envenenamiento...) se hará una maniobra boca-nariz para insuflar el aire. En este caso con la mano que sujeta la barbilla cerraremos la boca de la víctima y soplaremos por su nariz.

3.2. Comprobar la circulación

Inmediatamente después de dar las dos primeras insuflaciones debemos comprobar que la circulación de la persona accidentada existe, tomando el pulso en la arteria carótida. Esta arteria se encuentra en el cuello y para localizarla primero encontraremos la «nuez» en la parte anterior del cuello y desde allí deslizaremos nuestros dedos hacia fuera, al hueco que forman los músculos del cuello y encontraremos los latidos mediante una suave compresión.

Si la persona tiene pulso, continuaremos con la respiración artificial hasta su recuperación o hasta la llegada del personal sanitario.

En caso de que no tenga pulso, esto significa que el corazón ha dejado de latir y en consecuencia la persona necesitará de forma inmediata un masaje cardiaco.

Masaje cardiaco: Mediante una compresión externa del corazón se pretende que el corazón vuelva a latir y distribuya la sangre por todo el organismo. Por el contrario cuando dejemos de comprimir el corazón se llenará de sangre y estará en situación de, a través de otra compresión, volver a mandar sangre a los tejidos. Se trata, por tanto, de lograr una circulación artificial.

Para conseguir una compresión efectiva, colocaremos al/a la paciente boca arriba (decúbito supino) sobre una superficie plana y dura (normalmente el suelo). Con una mano extendida, apoyaremos la parte posterior de la palma ligeramente por encima del límite inferior del esternón (2 traveses de dedo por encima de la «boca del estómago»). Colocaremos la otra mano encima de la primera con los dedos de ambas entrelazados entre sí. El/La socorrista se situará junto a la víctima de rodillas y en perpendicular a ella, las manos apoyadas en el esternón, los brazos rectos y estirados y los hombros encima de la víctima.

La compresión debe hacerse de tal manera que consigamos que el tórax descienda 4 o 5 centímetros y a un ritmo alto de 80-100 veces por minuto.

En la mayor parte de los casos será preciso simultanear la respiración artificial con el masaje cardiaco ya que la persona accidentada no respira y no tiene pulso. Como ninguna de las 2 maniobras puede interrumpirse, habrá que hacerse de tal modo que permita su realización conjunta.

Si estamos solos o solas la estrategia de intervención será: realizar 30 compresiones cardiacas y a continuación 2 insuflaciones de aire «boca-boca», volver a repetir el ciclo hasta la recuperación del pulso y respiración de la víctima.

Si son dos (2) los/as socorristas entrenados/as entonces la secuencia será 15 compresiones por 2 insuflaciones.

Estas maniobras jamás deben ser interrumpidas, de tal forma que si es posible se relevarán los/as socorristas que prestan la ayuda. Solamente cesaremos en la realización de la respiración artificial y del masaje cardiaco externo en dos circunstancias:

- Porque la víctima se haya recuperado: esté consciente, haya disminuido su palidez, tenga pulso y sus pupilas reaccionen a la luz.
- Porque se haya hecho cargo de ella un equipo o persona cualificada.

Una vez recuperada la persona accidentada la colocaremos en la posición lateral de seguridad.

4. HEMORRAGIAS

La sangre es el fluido orgánico encargado de transportar el oxígeno y otros nutrientes a todo el organismo. Este transporte circula por los llamados vasos sanguíneos (arterias, venas, capilares) que llegan a cualquier parte de nuestro cuerpo.

Cuando alguno de estos vasos sanguíneos sufre alguna lesión y se rompe, la sangre se extravasa y se produce lo que se llama una Hemorragia.

La intensidad de la hemorragia dependerá del grado de la lesión y del calibre del vaso sanguíneo lesionado. Cuanto mayor sea el vaso lesionado mayor será la pérdida de sangre y en consecuencia la hemorragia será de mayor gravedad, pudiendo incluso poner en riesgo la vida de la persona.

Las hemorragias pueden ser externas cuando la sangre sale al exterior y la vemos, o internas cuando la sangre no sale al exterior del organismo y por tanto no la vemos, siendo su diagnóstico más difícil.

Sospecharemos de la existencia de una hemorragia interna cuando junto al antecedente del traumatismo, la víctima presenta entre otros síntomas:

- Palidez.
- Sudoración fría.
- Extrema debilidad.
- Pulso rápido y débil.
- Sed.

Las causas más frecuentes de hemorragias son las heridas que cursan, en general, con hemorragias externas por interrupción de la piel y/o de las mucosas, aunque también pueden producirse en órganos internos.

Los principios generales del tratamiento de las heridas son:

- Detener la hemorragia.
- Evitar las complicaciones y en especial las infecciones.
- Favorecer la curación.

Nos ocuparemos a continuación de las actuaciones necesarias para detener la hemorragia.

Cuando se trata de una hemorragia arterial, es decir el vaso lesionado es una arteria, la sangre sale a gran velocidad, de forma intermitente, a borbotones que coinciden con los latidos del corazón.

Para evitar pérdidas mayores que pudieran poner en riesgo la vida del paciente, de la persona herida o la integridad de uno de sus miembros debemos actuar con celeridad mediante la compresión de la arteria sangrante.

4.1. Compresión de una arteria sangrante

La compresión puede realizarse directamente sobre la parte que sangra. Utilizaremos preferentemente gasas estériles y, de no tenerlas a mano, cualquier tela o paño procurando que esté lo más limpio posible, así evitaremos el riesgo de infecciones. Mantendremos la presión sobre la herida durante unos minutos (10 aproximadamente) hasta que nos percatemos de que la hemorragia ha cedido. Una vez que nos hayamos percatado de que la hemorragia ha cedido vendaremos la herida y trasladaremos a la persona accidentada al centro sanitario más cercano o la mantendremos acostada, tranquilizándola hasta la llegada de los servicios sanitarios.

Si por el contrario con esta primera compresión la hemorragia no cediera, se podrán nuevos apósitos sin retirar los anteriores y sujetándolos con una venda que aumente la presión, ya que si mientras estamos aplicando la presión, retiramos los apósitos empapados antes de tiempo destruiríamos el coágulo formado y volvería a aumentar la hemorragia.

Si estas medidas no se mostraran suficientes las complementaríamos con una compresión a distancia sobre la arteria principal de la zona lesionada por encima del vaso sangrante, es decir, en la región contigua a la herida que esté más cercana al corazón. La compresión debe mantenerse hasta la llegada de la ambulancia o el ingreso hospitalario de la persona herida.

Si la hemorragia es en las extremidades las mantendremos elevadas y por encima del corazón para disminuir la presión sanguínea sobre la herida siempre y cuando no le resulte doloroso a la víctima, por posibles fracturas, en cuyo caso volveremos la extremidad a su posición inicial.

En resumen:

- Colocar a la persona herida tumbada y tranquilizarla.
- Elevaremos el miembro lesionado.
- Compresión directa sobre la herida.
- Compresión arterial entre la herida y el corazón si es necesario.
- Vendaje compresivo.
- Traslado a un centro sanitario.

4.2. Torniquete

Es un método excepcional y extremo, solamente justificado en los casos en los que han sido ineficaces los métodos anteriores y el traslado a un centro sanitario se va a demorar.

Un torniquete es un vendaje compresivo muy fuerte, en general circular, que actúa comprimiendo las arterias por encima de las heridas para evitar la hemorragia.

Es altamente peligroso y al tiempo que detiene la pérdida de sangre puede provocar otras lesiones e incluso falta de riego y riesgo de gangrena.

Medidas a tener en cuenta en la utilización de un torniquete:

- Se colocará una etiqueta en lugar visible indicando la urgencia de la hemorragia y señalando la hora y minuto en que fue colocado el torniquete.
- En caso de períodos de tiempo prolongados con el torniquete, es conveniente que sin llegar a quitarlo se afloje ligeramente cada 20 minutos aproximadamente para disminuir el riesgo de gangrena pero siempre cuidando de que no vuelva a sangrar.
- Una vez colocado, corresponderá al personal sanitario especializado retirar el torniquete y nunca al/a la socorrista, para evitar el riesgo de shock.

4.3. Shock

Cuando la circulación es insuficiente debido a la intensidad de la hemorragia, la sangre no llega con la necesaria presión a todas las partes del organismo. Esta circunstancia tiene especial relevancia en el caso del cerebro produciéndose un estado que viene a llamarse de shock.

La persona en este estado estará pálida, con sudoración fría, pulso débil y rápido, su respiración será agitada y superficial, tendrá sed y puede llegar a perder el conocimiento.

¿Qué hacer ante un riesgo de shock?:

- Colocaremos a la persona en el suelo para favorecer el riego sanguíneo al cerebro.
- Elevaremos las piernas, siempre que no se queje de dolor, en cuyo caso dejaremos las extremidades en horizontal.
- Evitaremos que pierda calor.
- No le daremos nada de comer ni de beber.

Además de las hemorragias otras causas que pueden desencadenar un estado de shock son:

- Quemaduras graves.
- Enfermedades cardíacas.
- Fracturas muy dolorosas.
- Intoxicaciones.
- Reacciones anafilácticas-alergias.
- Deshidrataciones...

5. QUEMADURAS

5.1. Concepto

La quemadura es el resultado del contacto de los tejidos del organismo con el calor. Las causas principales son el fuego, líquido hirviendo, los sólidos incandescentes, la electricidad, los productos químicos y las radiaciones.

El cuerpo humano tolera temperaturas de hasta unos 40° C; por encima se produce la quemadura que por un lado depende de la acción directa del agente causal y por otro de la isquemia (falta de aporte sanguíneo) cutánea secundaria a la acción del calor.

La piel que es el órgano más extenso de nuestro cuerpo, está compuesta esencialmente por dos capas:

- Epidermis. La más externa y cuya función es fundamentalmente protectora.
- Dermis. Cuya destrucción conlleva la pérdida de la capacidad de regeneración de la piel.

5.2. Clasificación

Las quemaduras se pueden clasificar en función de la profundidad y extensión de las mismas.

Según la profundidad las clasificamos en de 1.º-2.º-3.º grado de menos a mayor profundidad.

Para clasificar las quemaduras por su extensión se utiliza la «Regla de los 9». Para ello se divide la superficie corporal en 11 áreas, siendo cada una el 9% o un múltiplo de 9.

La valoración de la gravedad de una quemadura se basará en la extensión de la superficie corporal quemada y el grado de profundidad de la misma.

Se consideran quemaduras graves independientemente de su extensión o profundidad, las quemaduras:

- Que interesan a manos, pies, cara, ojos y genitales.
- Asimismo, factores como la edad, el agente causal y el estado de salud previo de la víctima influyen de manera decisiva en el pronóstico de la quemadura.

5.3. Norma general

QUÉ HACER ANTE UNA QUEMADURA

La asistencia inmediata de la persona quemada es muy similar a la de cualquier otro accidente. Es decir lo primero que tenemos que hacer, sin olvidar nuestra propia seguridad, es proteger, parando el proceso de la quemadura o sea eliminar la causa.

A continuación se exponen las líneas básicas a seguir ante una quemadura:

1. Evacuar a la persona del foco térmico.
2. Realizar una evaluación inicial y mantener las funciones vitales: Respiración y pulso.
3. Descartar otras posibles lesiones como hemorragias, shock, fracturas.
4. Refrescar la zona quemada. Aplicar agua en abundancia evitando enfriar al/a la paciente.
5. Envolver la zona quemada con gasas o paños limpios.
6. Evacuar a la persona quemada a un centro hospitalario lo antes posible.
7. Vigilar de forma periódica los signos vitales.

QUÉ NO SE DEBE HACER ANTE UNA QUEMADURA

1. Aplicar pomadas, ungüentos, pasta dentífrica... sobre la quemadura. Sólo agua.
2. Enfriar demasiado a la persona herida. Para ello se procurará aplicar el agua sólo sobre la zona quemada,
3. Dar comida o líquidos por vía oral.
4. Romper las ampollas que se hayan podido formar. Facilitaríamos la entrada de gérmenes.
5. Despegar la ropa que esté pegada a la piel.
6. Dejar sola a la víctima.
7. Demorar innecesariamente el traslado a un centro especializado,

5.4. Quemadura por fuego

Si cuando iniciamos la atención a la persona accidentada las llamas queman todavía a la víctima, no se deben apagar con agua. Revolcaremos a la persona quemada por el suelo o sofocaremos el fuego con una manta o similar. Una vez apagadas las llamas, sí aplicaremos agua con el fin de refrigerar las zonas quemadas.

En el caso de quemadura por fuego aplicaremos las normas generales citadas, prestando especial atención a la ausencia de respiración. La mayoría de las víctimas por fuego lo han sido en un espacio cerrado por lo que a las quemaduras cutáneas se les asociará quemaduras respiratorias. También son frecuentes las intoxicaciones por monóxido de carbono y las lesiones inflamatorias de las mucosas de las vías aéreas superiores por inhalación de productos químicos.

5.5. Quemadura química

Se produce cuando la piel entra en contacto con sustancias químicas como ácidos o álcalis fuertes. Ante una quemadura química se actuará lavando generosamente la piel con agua en abundancia. Se duchará durante 20-30 minutos.

Durante la ducha se ha de proceder a retirar todos los objetos que estén en contacto con la piel y a continuación aplicar la norma general.

En el caso de las quemaduras oculares los ojos se irrigarán durante al menos 20 minutos. La evacuación se hará continuando la irrigación con frascos irrigadores.

5.6. Quemaduras eléctricas

La corriente eléctrica puede dar lugar a lesiones de diversa naturaleza en su paso por el interior de nuestro cuerpo. Junto a las lesiones locales, un accidente eléctrico puede desencadenar una parada cardio-respiratoria.

La prioridad como en todos los accidentes será **Proteger-Avisar-Socorrer**. En este caso lo primero será cortar la corriente eléctrica en condiciones seguras, no sin antes prever la caída de la persona.

5.7. Conclusión

Las quemaduras son lesiones debidas a la acción del calor sobre la piel. La actuación correcta incluye:

1. Eliminar la causa.
2. Refrigerar la zona quemada con agua.
3. Cubrir la zona lesionada.
4. Evacuar a la persona accidentada.

6. FRACTURAS

6.1. Definición y clasificación

Fractura es la rotura de un hueso producida por un traumatismo o acción violenta. Frecuentemente no hay relación directa entre la intensidad del accidente y la magnitud de la fractura.

Las fracturas pueden ser:

- Cerradas: La piel y músculos que recubren el hueso fracturado están intactos.
- Abiertas: En las que además de romperse el hueso, la piel, músculos y demás estructuras anatómicas que lo protegen están abiertas. Son lesiones más graves y con gran facilidad de infectarse.

6.2. Sintomatología

Las fracturas cursan con:

- Dolor intenso.
- Impotencia funcional, es decir, incapacidad de moverse o de realizar las funciones habituales.
- Hinchazón y deformidad de la zona fracturada. Se aprecia comparando con otro miembro sano.
- Crepitación o sensación de roce («como de pisar nieve») en los fragmentos fracturados.
- Hematoma.

Una fractura puede desencadenar un estado shock, originado por el dolor y/o la hemorragia.

6.3. Actuación ante una fractura

Como siempre mantendremos la regla P. A. S. de tal forma que lo primero sería proteger a la persona accidentada y procuraremos infundirle tranquilidad y confianza comentándole que ya se ha avisado a los servicios sanitarios.

Evitaremos movimientos innecesarios ya que podemos aumentar el dolor, agravar las lesiones e incluso involuntariamente desencadenar un cuadro de shock.

La regla esencial es inmovilizar la fractura en la misma posición en que se encuentra. Nunca intentaremos por nuestra cuenta reducir la fractura, esto es llevar al hueso a su posición normal.

Si la fractura se encontrara en una extremidad, junto a la inmovilización de la zona fracturada fijaremos también las articulaciones que están por encima y por debajo de la fractura (articulación anterior y posterior).

La inmovilización se hará por medio de un «tutor» —pueden emplearse unas tablillas, férulas, palos— que previamente almohadillaremos con trozos de tela, algodón o similar.

En caso de no contar con un «tutor» y si la fractura es de una extremidad podemos utilizar otras partes del cuerpo para realizar la inmovilización. Ej: una pierna con otra o un brazo con un pañuelo al cuerpo y cuello.

La inmovilización pretende:

- Calmar el dolor.
- Disminuir la probabilidad de nuevas lesiones.
- Reducir el riesgo de shock.

Mención especial tienen las fracturas de cráneo y de columna vertebral.

Las fracturas de cráneo son muy graves porque pueden generar daños cerebrales irreversibles. Las señales que nos pueden hacer sospechar de una fractura cráneo-encefálica son entre otras: El/La paciente está desorientado/a, con náuseas y vómitos que a veces son muy violentos («en escopetazo»), alteración en la visión, pérdida de conocimiento y especialmente hemorragias nasales o por los oídos e incluso la emisión de líquido cefalo-raquídeo (de color amarillento) por estos mismos orificios.

¿Qué hacer en esta situación?:

- Protegeremos a la persona accidentada colocándola en posición lateral de seguridad especialmente si está inconsciente o está vomitando.
- Controlaremos la respiración y el pulso. En caso de ausencia de estas funciones vitales comenzaremos las maniobras de resucitación cardio-pulmonar.
- Avisaremos para un traslado urgente a un centro hospitalario.

Fracturas de columna vertebral son igualmente muy delicadas y requieren un cuidado extremo en su atención. La columna vertebral es el «estuche» que protege la médula espinal cuya lesión puede ser motivo de secuelas muy graves e irreversibles: parálisis, hemiplejías e incluso la muerte.

Aunque en ocasiones resulta difícil saber si realmente existe fractura de columna vertebral, hay una serie de datos en los antecedentes del traumatismo así como signos y síntomas que nos pueden ayudar a sospechar de esta fractura.

Los traumatismos que pueden cursar con fractura de columna vertebral son:

- Caídas desde altura sobre los pies o de espaldas.
- Caídas sobre los glúteos (sentados).
- Golpes directos sobre la columna.
- Movimientos violentos sobre el cuello (signo del latigazo).

Los síntomas y signos que acompañan a una fractura de columna pueden ser:

- Dolor en la nuca, hombros o espalda.
- Contractura muscular y sobre todo signos de sospecha de pérdida de sensibilidad, sensación de hormigueo o acorchamiento. Incapacidad de movimiento de las extremidades o curvas pronunciadas en la espalda.

En cualquier caso, ante la mínima sospecha de fractura de columna vertebral actuaremos considerando a la persona lesionada como si realmente estuviera fracturada.

Las actuaciones se basarán en tres principios fundamentales:

- Nunca llevar a cabo actuaciones que supongan flexión de la espalda (¡no sentar a la víctima!).
- Mantenerla acostada sobre un plano duro, boca arriba, con la cabeza, tronco y extremidades en línea recta.
- En el momento del traslado se mantendrá este eje en línea recta de cabeza-tronco-extremidades (serán necesarias 3 personas).

Ante la posibilidad de lesión cervical (recordad cómo ha sido el traumatismo) antes del traslado estabilizaremos el cuello con un collarín.

7. PÉRDIDA DE CONOCIMIENTO

7.1. Síncope

Es la pérdida brusca y transitoria de la consciencia que se sigue de una recuperación espontánea en un breve espacio de tiempo. Se acompaña de completa relajación postural con el riesgo de caída al suelo y de una cohorte de síntomas vegetativos: náuseas, vómitos, sudoración fría, palidez, sensación vertiginosa...

Es un trastorno frecuente que afecta hasta un 3% de la población y en cuanto a su pronóstico dependerá de la causa que lo provoque, que va desde causas banales (las más frecuentes) hasta provocar muerte súbita.

Las causas las podemos agrupar en dos grandes grupos:

- Síncopes de causa cardiaca: Arritmias, valvulopatías, cardiopatía isquémica.
- Síncopes de causa no cardiaca: Hipotensión ortostática, hipoglucemias, migrañas, vértigos... y especialmente el síncope vaso-vagal o parasimpático (el que se produce al ver sangre...).

Cuando la causa es banal, algo que deberá confirmar el personal médico cuando la víctima se recupere, el cuadro a pesar de su aparatosidad no reviste gravedad. La víctima se siente débil, palidece, pierde en todo o en parte la posibilidad de ver y oír. Junto a la pérdida de consciencia tendrá un pulso débil y rápido, respiración superficial e incluso puede tener convulsiones breves y no intensas y relajación de esfínteres.

Ante una persona que haya perdido el conocimiento lo que siempre tenemos que hacer es comprobar las funciones vitales es decir que respira y que tiene pulso para en caso contrario obrar en consecuencia practicando las maniobras de resucitación cardio-pulmonar.

Una vez comprobado esto, sólo es necesario colocar a la persona en la posición adecuada: siempre tumbada y con las piernas algo elevadas para favorecer el retorno sanguíneo desde las extremidades al corazón para que éste vuelva a bombear la sangre adecuadamente. Al mismo tiempo le aflojaremos todo aquello que dificulte esta circulación de retorno: cinturón, corbata, medias, abotonaduras, etc.

Si la recuperación del conocimiento es rápida, esperaremos unos minutos hasta que su estado general sea normal, pasando a la persona de tumbada a sentada y posteriormente a posición de pie. Por el contrario si no se recupera, colocaremos a la víctima en posición lateral de seguridad y solicitaremos ayuda médica.

¿Cómo prevenir el desmayo o lipotimia?:

- Airear bien los lugares cerrados.
- No permanecer de pie mucho tiempo, en especial si hace calor.
- Después de permanecer mucho tiempo en una posición mantenida (en la cama, en la oficina sentado/a etc.) hay que levantarse poco a poco.
- Evitar las hipoglucemias (caídas de azúcar en sangre) no permaneciendo tiempo prolongado en ayunas.

7.2. Epilepsia

Es una enfermedad crónica de carácter neurológico que se manifiesta generando convulsiones. Una convulsión es un evento súbito y de corta duración, caracterizado por una excesiva y anormal actividad de las neuronas cerebrales. Es un «ataque» aparatoso y alarmante. Las crisis epilépticas suelen ser transitorias y pueden cursar o no con pérdida del nivel de consciencia.

El término epilepsia puede generar confusión ya que en términos coloquiales se suele utilizar para «diagnosticar» a toda persona que haya sufrido una convulsión, cuando en realidad existen numerosos procesos que pueden desencadenar una convulsión y que sin embargo no son epilépticos.

La epilepsia puede tener muchas causas; en algunos casos es debida a enfermedades cerebrales de cualquier tipo (traumatismos, infecciones, tumores) pero en otros muchos casos no se ha

podido identificar ninguna lesión y puede deberse a una predisposición genética o cualquier otra causa.

SÍNTOMAS

Una crisis epiléptica o convulsión ocurre cuando una actividad cerebral anormal causa un cambio involuntario del movimiento, de la función, de la sensación, de la capacidad de estar alerta o del comportamiento. La crisis puede durar desde unos segundos a minutos y la expresión clínica dependerá de la zona cerebral afectada por la anormal actividad.

Hay pacientes que sufrirán pérdida de conocimiento; pueden ponerse rígidos/as, tener espasmos musculares; pueden gritar e, incluso, producirse relajación de esfínteres, y otros/as pacientes, por el contrario, sufrir una crisis parcial durante la que parece presentar aturdimiento y confusión y no serán capaces de responder a las preguntas ni por supuesto cumplir instrucciones.

PRIMEROS AUXILIOS

Nuestra principal función como socorristas ante una convulsión de probable origen epiléptico será el de procurar que la persona no se dañe durante el ataque.

- Despejaremos el entorno de cualquier objeto que pueda herir a la víctima.
- Colocaremos una prenda a modo de almohadilla debajo de la cabeza.
- Aflojaremos la ropa ajustada.
- No hay que tratar de sujetar a la víctima durante los espasmos musculares.
- No introducir objetos en la boca.

Cuando termine el ataque la persona enferma se encontrará confusa y desorientada, debemos explicarle lo que ha pasado y tranquilizarla. Y si es la primera vez que sufre una «crisis» trasladarle a un centro médico.