

# TEMARIO ESPECÍFICO CONSERJE

## ÍNDICE

### TEMARIO ESPECIFICO

**TEMA 1.- COMETIDOS Y FUNCIONES DE LOS CONSERJES QUE PRESTAN SERVICIOS. PLAN DE IGUALDAD EMVPSA.**

**TEMA 2. APERTURA Y CIERRE DE EDIFICIOS. PUESTA EN MARCHA Y CIERRE EN INSTALACIONES.**

**TEMA 3.- ATENCIÓN AL PÚBLICO.**

**TEMA 4.- MÁQUINAS DE REPROGRAFÍA.**

**TEMA 5.-TRABAJOS DE OFICINA Y PREPARACIÓN DE REUNIONES.**

**TEMA 6.- NOCIONES BÁSICAS DE CERRAJERÍA, FONTANERÍA, SANEAMIENTO, ELECTRICIDAD, CARPINTERÍA, ALBAÑILERÍA, CALEFACCIÓN Y AIRE ACONDICIONADO.HERRAMIENTAS Y ÚTILES PARA MANTENIMIENTO Y PEQUEÑAS REPARACIONES Y/O SUSTITUCIONES.**

**TEMA 7.- PREVENCIÓN RIESGOS LABORALES. TRASLADO MANUAL DE CARGAS. PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS. LA SEÑALIZACIÓN EN SEGURIDAD.**

EMVPSA

## **TEMA 1. COMETIDOS Y FUNCIONES DE LOS CONSERJES QUE PRESTAN SERVICIOS EN EMVIPSA:**

### **COMETIDOS GENERALES DE TODOS LOS PUESTOS DE TRABAJO DE EMVIPSA:**

1. **Guardar** fidelidad a la Constitución en el ejercicio de la Función Pública.
2. **Prestar** el rendimiento adecuado en su puesto de trabajo, no llevando a cabo actuaciones que comporten inhibición en el cumplimiento de las tareas encomendadas.
3. **Garantizar** la realización de las actuaciones en términos de tiempo, cantidad, calidad y coste, y en condiciones de objetividad, imparcialidad e independencia.
4. **Mantener** informado a sus superiores del estado de ejecución de sus actuaciones, cursando los partes, informaciones, etc., que se establezcan, y colaborar y asistir al mismo en la realización de sus cometidos.
5. **Prestar** a otros puestos de trabajo la información sobre su actuación, la colaboración y asistencia que sea necesaria para la realización de sus cometidos.
6. **No violar** la neutralidad e independencia políticas utilizando las facultades atribuidas para influir en procesos de cualquier naturaleza y ámbito.
7. **Cumplir** las normas sobre incompatibilidades.
8. **Prestar** la obediencia debida a los superiores y Autoridades, sin perjuicio de que puedan formular por escrito las sugerencias que consideren oportunas para la mejora del Servicio.
9. **No abandonar** el Servicio, cumpliendo la jornada de trabajo establecida. Todo empleado tiene el deber de registrar sus entradas y salidas de su centro de trabajo, y cumplimentar las firmas de control de presencia que se efectúen, salvo aquellos supuestos exceptuados de acuerdo con el Órgano competente.
10. **No ejercer** abuso de autoridad en el ejercicio de su cargo.
11. **Prestar** al público la máxima ayuda, información y atención posible que precise en sus relaciones con la Administración Municipal.
12. **No tolerar** y dar cuenta de las faltas cometidas por los funcionarios y empleados subordinados.
13. **Tratar** con consideración a los superiores, compañeros y subordinados.
14. **Utilizar** con la debida diligencia los materiales, documentos o locales que por razón del Servicio se utilicen, evitando el deterioro o pérdida de los mismos.
15. **No intervenir** en un procedimiento administrativo cuando se dé alguna de las causas de abstención legalmente establecidas.
16. **Utilizar** las prendas de trabajo y de seguridad que la Empresa Municipal les facilite.
17. **Concurrir** a los cursos de perfeccionamiento y formación profesional relacionados con el puesto de trabajo que desempeñen, previo acuerdo con la Empresa Municipal.
18. **Suplir** y sustituir a los compañeros de trabajo en los supuestos de ausencia legal de los mismos, cuando las necesidades del servicio así lo demanden.

19. **Integrarse temporalmente en otras Unidades Organizativas o en equipos o grupos de trabajo creados a los efectos de realización de actuaciones específicas, eliminación de crestas de trabajo, etc.**
20. **Desempeñar las funciones específicas que los Órganos de Dirección les asignen.**

## **FUNCIONES ESPECÍFICAS CONSERJE EDIFICIOS E INSTALACIONES MUNICIPALES:**

1. Vigilar y custodiar las instalaciones.
2. Acompañar e informar al público y atender ocasionalmente el teléfono.
3. Tramitar recados y pequeñas compras, así como gestiones sencillas.
4. Acompañar e informar al público y atender ocasionalmente el teléfono.
5. Quitar y poner banderas, anuncios, etc.
6. Colaborar en el desarrollo de actos públicos, reuniones plenarias, comisiones, etc.
7. Cuidar del orden y conservación del lugar de trabajo, así como de la puesta en marcha, apagado, vigilancia y mantenimiento primario de la calefacción, aire acondicionado, luces, máquinas y otros análogos.
8. Cuidar al inicio y final de la jornada laboral de la apertura y cierre de las puertas de acceso y ventanas de los edificios y plantas encomendadas.
9. Realizar pequeñas reparaciones y mantenimientos en las instalaciones.
10. Efectuar cualquier otra tarea propia de su categoría.

## **FUNCIONES ESPECIFICAS CONSERJES DE CENTROS EDUCATIVOS**

1. Controlar a las personas que entran y salen del colegio; Cuidar que ningún niño salga del colegio, sin permiso, en horas lectivas.
2. Custodiar las llaves del centro.
3. Recibir la correspondencia y encargarse de que llegue a sus destinatarios.
4. Orientar a las visitas y avisar a la persona con la que quieran hablar e impedir a los visitantes subir a clase.
5. Controlar que el servicio de limpieza funcione correctamente.
6. Abrir y cerrar las puertas de acceso al colegio.
7. Hacerse cargo de las entregas y avisos, trasladándolos a sus destinatarios.
8. Atender y recoger llamadas telefónicas.
9. Mantenimiento de la reprografía.
10. Realizar trabajos sencillos de mantenimiento (poner un tornillo en una puerta, colocar una percha...)
11. Informar a la dirección del centro de cualquier desperfecto o rotura que se observe, así como del mal uso de las instalaciones detectadas fuera del horario escolar.

12. Mantenimiento del material de los aseos.
13. En caso de emergencias se encargará de tocar la alarma, abrir las puertas y cortar la luz.

## **EDIFICIOS MUNICIPALES DEPENDIENTES DEL AYUNTAMIENTO DE VELEZ-MALAGA**

### **CENTROS DEPORTIVOS**

- COMPLEJO DEPORTIVO PISCINA CUBIERTA (C/ Alcalde Manuel Reina, s/n)
- POLIDEPORTIVO FERNANDO RUIZ HIERRO (C/ Jaima, s/n)
- COMPLEJO DEPORTIVO VIVAR TÉLLEZ (C/ Imaginero Diego Sánchez)
- PISCINA ZONA SUR (C/ Dr. Fernando Vivar, s/n)
- POLIDEPORTIVO CALETA (Urb. Los Puntales)
- PISTAS TORRE DEL MAR (Paseo Mtmo. de Poniente s/n)
- ESTADIO JUAN AZUAGA (Avda. Juan Carlos I)
- PABELLÓN CUBIERTO DE TORRE DEL MAR (C/ Lucero, 1)
- PISCINA CUBIERTA DE TORRE DEL MAR (Cerro del Águila)
- PISTAS DE PETANCA DE TORRE DEL MAR (Paseo Marítimo)
- POLIDEPORTIVO DE BENAJARAFE (C/ Campo de la Iglesia)
- CAMPO DE FUTBOL DE BENAJARAFE (Urb. Paraiso del Sol)
- POLIDEPORTIVO DE CHILCHES (C/ El carril)
- PISCINA DE CAJIZ (Cortijo La Lomilla)
- COMPLEJO DEPORTIVO DE TRIANA (Ctra. De Vélez-Málaga)
- COMPLEJO DEPORTIVO PARQUE MARIA ZAMBRANO (C/ Pintor Antonio Hidalgo)
- CAMPO DE RUGBY EN CALETA DE VELEZ (Avda. Las Palmeras de Baviera)
- CAMPO DE FÚTBOL DE ALMAYATE (Junto al arroyo)

### **MERCADOS**

- MERCADOS MINORISTA DE VÉLEZ-MÁLAGA (Avda. Vivar Téllez, 49)
- MINORISTA TORRE DEL MAR (C/ del Rio)
- MAYORISTA (Plaza de la Estación, Vélez-Málaga)
- MERCO-VÉLEZ (Avda. Juan Carlos I)

### **CULTURALES**

- TEATRO DEL CARMEN (Plaza del Carmen)
- SALA DE ESTUDIOS DE TORRE DEL MAR (Avda. de Andalucía, 92)

- **BIBLIOTECA DE TORRE DEL MAR (Avda Duque de Ahumada)**
- **BIBLIOTECA DE VÉLEZ (Avda. Vivar Téllez)**
- **CAFÉ TEATRO DE TRIANA (C/ Mandarino)**
- **CASA ARCO NAZARÍ (Plaza La Gloria)**
- **OFICINA DE TURISMO DE TORRE DEL MAR (CASA BAKO)**
- **CENTRO DE ARTE CONTEMPORÁNEO (C/ Félix Lomas, 27)**
- **MUSEO DE ARTE COFRADE (Iglesia de Santa María)**
- **HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS (C/ Doctor Eduardo Jiménez Pohey, Vélez-Málaga)**
- **RECINTO LA FORTALEZA CASA ESCUELA “LOS PUERTAS” (Los Puertas, 47)**
- **CASA PERMUTA LA VILLA (C/ Real, 3)**
- **CASA CASTILLO EN TORRE DEL MAR (C/ Angustias, 1)**
- **TEATRO LOPE DE VEGA (C/ Lope de Vega, 9) 1**
- **CENTRO CULTURAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN (ANTIGUA AZUCARERA TORRE DEL MAR)**

#### **ASISTENCIALES**

- **UNIDAD DE DÍA S. JUAN DE DIOS (C/ Pozos Dulces)**
- **CENTRO DE DÍA DE VÉLEZ (C/ Malagueñas)**
- **CENTRO DE DÍA DE TORRE DEL MAR (C/ del Rio)**
- **CENTRO DE ATENCIÓN TEMPRANA (C/ Kiwi, Vélez-Málaga)**
- **CENTRO DE DROGODEPENDENCIA (C/ Pescadería Vieja s/n Vélez-Málaga)**
- **CENTRO DE DÍA DE LAS MELOSAS (Pso. Mtmo. de Levante, 20)**
- **EDIFICIO DE ASOCIACIONES (Avda. Las Naciones)**

#### **SEGURIDAD**

- **ÁREA SEGURIDAD Y ARRESTO MUNICIPAL (Plaza de San Roque)**

#### **CENTROS DEPARTAMENTALES**

- **CASA CERVANTES (San Francisco, 20, Vélez-Málaga)**
- **AYUNTAMIENTO (Plaza de las Carmelitas, 1, Vélez-Málaga)**
- **SERVICIOS SOCIALES TORRE (Avda. de Andalucía, 112)**
- **LOCAL DE SERVICIOS OPERATIVOS DE TORRE DEL MAR (Viña Málaga)**
- **ALMACÉN SERV. OPERATIVOS TORRE DEL MAR (C/ Laureano Casquero)**
- **TENENCIA DE ALCALDÍA DE TORRE DEL MAR “CASA LARIOS” (C/ Manuel Azuaga "Abuelo de Torre del Mar")**
- **TENENCIA ALCALDÍA EN CALETA (Avda, de Andalucía, 127)**
- **CASA CÍVICA BENAJARAFE TENENCIA DE ALCALDÍA (Campo de La Iglesia, 31)**
- **CASA CÍVICA CHILCHES TENENCIA DE ALCALDÍA (Urb. Buenavista)**

- **CASA CÍVICA TRIANA TENENCIA DE ALCALDÍA (C/ Cañada Estudiantes, 1)**
- **CASA CÍVICA DE ALMAYATE (C/ Antonio Márquez Robles, 19)**
- **EDIFICIO MULTIUSOS DE ALMAYATE (C/ Dr. Rodríguez de la Fuente)**
- **TENENCIA DE ALCALDÍA ALMAYATE (C/ Dr. Rodríguez de la Fuente)**
- **CASTILLO DEL MARQUÉS VALLENIZA (Ctra. N-340)**
- **URBANISMO (C/ Joaquín Lobato, Vélez-Málaga)**
- **INFRAESTRUCTURAS (Plaza Angustias Coronada. Edf Pescadería Vieja)**
- **SALA DE LECTURAS ANTIGUA OJE (Las Tiendas, 22-24, Vélez-Málaga)**
- **PALACIO DEL MARQUES DE BENIEL (Plaza Palacio, Vélez-Málaga)**
- **ALMACÉN ARCHIVO MUNICIPAL (Callejón de Palacio)**
- **LOCAL DE ASOCIACIONES EN TORRE DEL MAR (Avda. de Andalucía, frente taxis)**
- **EDIFICIO DE LOS PÓSITOS (Plaza de la Constitución)**
- **TENENCIA DE ALCALDÍA DE MEZQUITILLAS-LAGOS (C/ Ruscio)**
- **EDIFICIO PLAN URBAN (C/ S. Francisco)**
- **OFICINAS OALDIM (C/ José Rivera, 5)**
- **EDIFICIO AZUCARERA EN TORRE DEL MAR (C/ Ntra. Sra. del Carmen)**
- **ANTIGUA ESTACION DE TREN DE BENAJARAFE (Ctra. Almería N-340)**
- **TENENCIA DE ALCALDIA DE TRAPICHE (C/ Poeta García Valverde)**
- **OFICINA DE JUVENTUD (C/ Alcalde Manuel Reina, s/n)**
- **NUEVA ESTACIÓN DE AUTOBUSES EN VÉLEZ-MÁLAGA (Explanada Estación)**
- **VIVERO DE EMPRESAS EN ANTIGUO MERCADO DE MINORISTAS (C/ Joaquín Lobato)**

- **VIVERO DE EMPRESAS PARQUE TECNOALIMENTARIO (El Trapiche) 2**

#### **CENTROS EDUCATIVOS**

- **NTRA. SRA. DE LOS REMEDIOS (C/ Dr. Fernando Vivar, 7)**
- **AUGUSTO SANTIAGO BELLIDO (C/ Reñidero, 9)**
- **ANDALUCIA (C/ Alcalde Manuel Reina, 8)**
- **AXARQUIA (Cmo. Viejo de Málaga, s/n)**
- **JOSÉ LUIS VILLAR PALASÍ (C/ Doctor Laureano Casquero, 15)**
- **JUAN HERRERA ALCAUSA (C/ Poeta Rafael Alberti, 2)**
- **ROMERAL (Bda. EL Romeral)**
- **CEIP LAS NACIONES TORREJARAL (Urb. Vallemar Valleniza)**
- **JUAN PANIAGUA (Ctra. Almayate-Cajiz)**
- **ANTIGUO COLEGIO ROS ALFÉREZ (Cedido a Cruz Roja)**

- **CHILCHES (Ctra. Chilches s/n)**
- **SAN FAUSTINO (Campo de la Iglesia, Benajarafe)**
- **LA GLORIA C/ La Gloria)**
- **ESC. ADULT. Ma ZAMBRANO (Paseo Nuevo)**
- **ANTONIO CHECA PARVULARIO ANTONIO CHECA**
- **GENARO RINCÓN CAJIZ (Ctra. Cajiz s/n)**
- **CUSTODIO PUGAS /C/ Maestro Genaro Rincón s/n**
- **BLAS INFANTE VICENTE ALEIXANDRE (C/ Haza del Rubio, s/n)**
- **JUAN PORRAS (Ctra. Benamargosa, 2)**
- **GUARDERIA LA FORTALEZA**
- **GUARDERIA VIRGEN DEL CARMEN (C/ Azucarera, Torre del Mar)**
- **ESCUELA DE ADULTOS DE TORRE (Mercado de Minoristas)**
- **GUARDERÍA DE CALETA DE VÉLEZ**

#### **CEMENTERIOS**

- **VÉLEZ-MÁLAGA (C/ cementerio)**
- **CALETA DE VÉLEZ (C/ Granada)**
- **CHILCHES (Cmno. del Cementerio)**
- **BENAJARAFE (El Molino)**

#### **OFICINAS DE EMVPSA**

- **ADMINISTRACION Y DIRECCION (Juan Pablo II, 3 2º plta)**
- **PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO (Cruz Verde, bajos edf. Carambola)**
- **OFICINA DE LA VIVIENDA (Plaza Angustias, edf. Infraestructuras)**

## **PLAN DE IGUALDAD ENTRE TRABAJADORAS Y TRABAJADORES DE EMVPSA**

### **1.1. COMPROMISOS**

El I Plan de Igualdad entre las trabajadoras y trabajadores de la EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS, VIVIENDA, INFRAESTRUCUTRAS Y PROMOCIÓN DE VÉLEZ-MÁLAGA S.A., tiene como objetivo principal introducir la perspectiva de género en todas las actuaciones de la empresa, con la finalidad de garantizar el derecho a la igualdad de oportunidades entre las trabajadoras y trabajadores y promover su efectividad.

### **1.2. AMBITO DE APLICACIÓN**

El I Plan de Igualdad entre trabajadoras y trabajadores de la EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS, VIVIENDA, INFRAESTRUCUTRAS Y PROMOCIÓN DE VÉLEZ-MÁLAGA S.A.,

recoge las principales líneas de actuación de las políticas de la empresa en materia de igualdad para el periodo 2022-2025.

Exactamente, la duración de este Plan de Igualdad se extenderá desde su aprobación por el Comité Permanente de Igualdad hasta el 31 de diciembre de 2025, teniendo un periodo de veinte de 4 años.

### **1.3. AMBITO TEMPORAL**

El Plan de Igualdad entre trabajadoras y trabajadores de la EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS, VIVIENDA, INFRAESTRUCUTRAS Y PROMOCIÓN DE VÉLEZ-MÁLAGA S.A. recoge las principales líneas de actuación de las políticas de la empresa en materia de igualdad para el periodo 2022-2025.

Exactamente, la duración de este Plan de Igualdad se extenderá desde su aprobación por el Comité Permanente de Igualdad hasta el 31 de diciembre de 2025, teniendo un periodo de veinte de 4 años.

### **1.4. PARTES SUSCRIPTORAS DEL PLAN**

El Plan de Igualdad ha sido suscrito tanto por la empresa como por el representante legal de las trabajadoras y trabajadores a través del Comité Permanente de Igualdad.

El Comité Permanente de Igualdad, ha conocido y analizado, de forma conjunta, el diagnóstico inicial en materia de igualdad realizado y ha aprobado mediante negociación el presente plan de igualdad.

Cualquier modificación legal o convencional que mejora alguna de las medidas previstas en el presente Plan quedará incorporada automáticamente, sin necesidad de pacto expreso entre las partes, sustituyendo a lo aquí previsto.

Todo ello sin perjuicio de que, a petición de una de las partes y una vez consensuado entre ambas, se puedan redactar los acuerdos necesarios para la expresa sustitución de una de las medidas originales de este plan de igualdad por otra/s futura/s incorporada/s por necesidades derivadas de la legislación, como resultado de la negociación colectiva o por situaciones extraordinarias que pudiera surgir una vez aprobado el presente Plan de Igualdad.

### **1.5. OBJETIVOS GENERALES**

Los objetivos generales de este Plan de Igualdad entre trabajadoras y trabajadores de la EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS, VIVIENDA, INFRAESTRUCUTRAS Y PROMOCIÓN DE VÉLEZ-MÁLAGA S.A., son los siguientes:

- Evitar cualquier tipo de discriminación directa o indirecta en el acceso al empleo por razón de sexo.
- Asegurar un procedimiento de selección basado en criterios objetivos y no discriminatorios.
- Fomentar la participación equilibrada de mujeres y hombres en todas las áreas y niveles de la organización.



- Garantizar que un trabajo tendrá igual valor que otro cuando la naturaleza de las funciones o tareas encomendadas, las condiciones de formación exigidas para su ejercicio, los factores estrictamente relacionados con su desempeño y las condiciones laborales en las que dichas actividades se llevan a cabo en realidad sean equivalentes.
- Garantizar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en el acceso a la formación.
- Evitar cualquier tipo de discriminación directa o indirecta en el trato diario con compañeras y compañeros. Fomentar una cultura de igualdad.
- Adquirir conocimientos en materia de comunicación no sexista dentro de la empresa.
- Sensibilizar a toda la plantilla en la importancia de conseguir la igualdad de oportunidades y de trato entre mujeres y hombres.
- Eliminar obstáculos que impliquen discriminación en la promoción profesional y desarrollo de carrera.
- Garantizar la aplicación de los principios de igualdad, mérito y capacidad en los procesos de promoción profesional.
- Garantizar unas condiciones de trabajo igualitarias entre mujeres y hombres (clasificación profesional, retribución, tipo de contrato, puestos de responsabilidad).
- Incorporar la perspectiva de igualdad de género en la política de salud laboral y prevención de riesgos laborales de la empresa.
- Promover la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, sin perjuicio de la carrera profesional.
- Dar a conocer y garantizar las posibilidades de conciliación existentes.
- Mejorar los derechos de conciliación reconocidos por la normativa vigente.
- Establecer acciones específicas para la selección/promoción de mujeres en puestos en los que están infrarrepresentadas.
- Garantizar unas retribuciones salariales igualitarias entre mujeres y hombres que ocupen los mismos grupos profesionales.
- Prevenir conductas de acoso sexual, laboral y por razón de sexo.

## **1.6. METODOLOGÍA**

El Plan de Igualdad será dinámico y de desarrollo progresivo, pudiendo estar sometido a cambios constantes en función de los resultados obtenidos y de las necesidades que pudieran presentarse, por ello otra de las características será su flexibilidad, debiendo adaptarse a las diferentes situaciones que se produzcan como resultado de la puesta en marcha de las acciones acordadas.

El objetivo final, que es acabar con las posibles discriminaciones y lograr una igualdad real, se conseguirá por el cumplimiento de objetivos sistemáticos, desarrollados temporalmente hasta conseguir la igualdad efectiva entre las trabajadoras y los trabajadores de la empresa.

Para ello, se utilizará una metodología de trabajo de carácter colectivo-integral y las medidas acordadas tendrán que aplicarse de manera transversal, puesto que han de implicar a todas las áreas de gestión de la organización de la empresa.

## **1.7. AREAS DE ACTUACIÓN**

Los objetivos generales del I Plan de Igualdad entre trabajadoras y trabajadores de la empresa la EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS, VIVIENDA, INFRAESTRUCUTRAS Y PROMOCIÓN DE VÉLEZ-MÁLAGA S.A., se enmarcan en las siguientes áreas de actuación:

- Proceso de selección y contratación.
- Clasificación profesional.
- Formación.
- Promoción profesional.
- Condiciones de trabajo, incluida la auditoría salarial entre mujeres y hombres.
- Ejercicio corresponsable de los derechos de la vida personal, familiar y laboral.
- Infrarrepresentación femenina.
- Retribuciones.
- Prevención del acoso sexual y por razón de sexo.



# EMVIPSA

## **TEMA 2 . APERTURA Y CIERRE DE EDIFICIOS. PUESTA EN MARCHA Y CIERRE EN INSTALACIONES.**

### **CONTROL DE ACCESO**

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 mercancía

#### **1.2. 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.

#### **1.3. 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

## 1.4. 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 del 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 del 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/fichadores...) son una herramienta muy eficaz para controlar los movimientos de personal en un edificio o recinto mediante la combinación de sistemas electromecánicos y software 7 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, n.º 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.

#### **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 DE 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 DE 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.

## **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.

### **Apertura de edificios**

La apertura del edificio se realizará teniendo en cuenta unass 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.

### **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.

### **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.

### **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.

### **Puerta de ser vicio.**

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.

### **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.

### **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.

### **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.

### **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.).

### **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.

### **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

### **Áreas sensibles**

Se entiende por áreas sensibles aquellas zonas, salas o despachos que por circunstancias con- cretas 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 cago 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.

#### **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.

## TEMA 3 : ATENCIÓN AL PÚBLICO.

### 1.1. LA IMAGEN DE LA ADMINISTRACIÓN.

En el sector de la Administración y de los funcionarios públicos se percibe una desconfianza casi generalizada acerca de toda actividad laboral pública que sobreviene como consecuencia del desconocimiento de esa actividad, que, por otra parte, es muy sencilla; sin embargo, su funcionamiento resulta muy desconocido para la sociedad, incluso para aquellos ciudadanos que frecuentan, de una u otra forma, oficinas y despachos en los que tiene relaciones con los informadores públicos.

El apoyo de la opinión pública y la confianza de los segmentos sociales con que la Administración se relaciona y a quienes sirve, es una de las metas propuestas por todas las empresas. Influye mucho en esa opinión la imagen que exteriorice el servicio y la atención al ciudadano.

La empresa pública, la Administración, se exterioriza a través de sus representantes, entre los que se encuentran, con carácter de prioridad, los informadores públicos. De la calidad de esa información y de la calidad del mensaje que se envíe a los ciudadanos va a depender, repetimos, la imagen que la sociedad tenga del servicio y atención públicos al ciudadano. Pero la verdad es que la actividad de atención al ciudadano no goza siempre de la mejor imagen. Tal vez la raíz del problema esté en la falta de información del público al respecto o la no puesta en práctica de los rasgos característicos personales que todo informador público ha de tener presentes en la realización de su trabajo.

En este punto parece oportuno recordar que un informador público “vende” productos del sector terciario, es decir, productos intangibles con una doble vertiente:

- a) De inmediatez: el sentimiento de seguridad en la información que necesita ante situaciones que como ciudadano vive.
- b) De promesa a corto plazo (el momento en el que se produzca el problema que necesita solucionar).

La atención al cliente la realiza todo el personal de la Administración, pues el carácter de una empresa pública es la suma de los caracteres de las personas que la constituyen.

La atención al cliente y la calidad en el servicio son un reto en todos los aspectos de la vida social, pues de lo que se trata es de que, cuando los ciudadanos necesitemos un servicio o una información, nos sea facilitado por una persona amable en el trato y en las formas y, a ser posible, en el momento en que lo pedimos y como lo pedimos.

La atención al ciudadano cliente de la Administración no termina nunca, ni siquiera cuando un cliente deja de necesitar atención e información de los informadores públicos.

#### ¿Quién es el cliente de la Administración?

En cualquier empresa podemos encontrar 2 tipos de clientes muy diferenciados. El **cliente interno**, que es el empleado público que recibe servicios de otro empleado de la propia Administración. En este sentido, todos somos clientes internos, puesto que constantemente estamos recibiendo servicios de nuestra Administración. **Cliente externo**, que es el “consumidor” de las informaciones y atenciones al ciudadano procedentes de los informadores públicos. Es el cliente más valioso, pues sin él no tiene sentido la actividad

laboral de los funcionarios. Todos somos clientes externos desde el momento en que necesitamos asesoramiento o tengamos necesidad de cualquier servicio de la Administración.

### **El ciudadano cliente:**

- Es la persona más importante para la empresa pública.
- Hace un favor a los informadores públicos cuando acude a ellos.
- Espera que se le resuelvan sus problemas de atención e información al ciudadano.
- Puede influir sobre cuestiones vitales del servicio público.
- No puede ser ni quedar defraudado porque quien le atiende se vaya por las ramas.
- Hay que escucharle para identificar sus problemas. Para escuchar, preguntar.
- Hay que atender con rapidez y reflexión sus reclamaciones.
- Hay que motivarlo proporcionándole datos prácticos.
- Toda la empresa pública es responsable de las relaciones con los ciudadanos clientes.
- Deben sentir interés por parte del informador público para con sus problemas.
- Han de percibir disposición permanente de ayuda y servicio.

**El ciudadano es, ante todo, una persona** y, como tal, tiene sus prejuicios acerca de los informadores públicos y de la Administración en general. Estos prejuicios hacen que muchas veces el ciudadano no entienda nuestras explicaciones, pese a la claridad de las mismas.

**Las actitudes del ciudadano hacia la Administración** tienen como rasgo característico el hecho de que se pueden dar de modo inconsciente, sin que la persona advierta que está actuando de un modo concreto; se trata de un comportamiento o estado de ánimo (positivo o negativo) que tiene sus repercusiones externas. Por otra parte, las actitudes de las personas suelen ser fruto de la experiencia: la repetición de situaciones y experiencias concretas en nuestras vidas hacen que reaccionemos y nos comportemos de una determinada manera y no de otra. Además, la actitud puede ser objeto de aprendizaje.

Las actitudes, sobre todo las negativas, vienen a convertirse en un obstáculo (unido a la creencia social generalizada de que poca ayuda y menos servicio se puede recibir de los funcionarios públicos) para el trabajo del informador público.

### **Los tipos de personalidad de los ciudadanos**

La personalidad está formada por un conjunto de rasgos que modelan nuestro comportamiento ante circunstancias concretas. Aunque cada uno de nosotros tiene su propia personalidad, lo cierto es que muchos compartimos características comunes y formamos los denominados **tipos de personalidad**. Son tipos distintos de personas con las que alguna que otra vez hemos tratado y hemos podido comprobar que reaccionan de modo distinto ante las mismas motivaciones.

Pero las actitudes son modificables, sobre todo si los ciudadanos reciben de los informadores públicos experiencias de tipo contrario a las predisposiciones negativas con las que aquéllos se acercan a éstos. Nuevas experiencias positivas de buenos informadores públicos son imprescindibles para que se vaya quedando en el pasado la mala imagen de los trabajadores de la Administración. Si el ciudadano se acerca a los informadores públicos con una actitud positiva y sin el prejuicio del que estamos hablando, se sentirá personalmente satisfecho y eficazmente cumplida la necesidad de información y de servicio que le trajeron a la Administración.

<b>TIPOLOGÍA DE CIUDADANOS</b>		
<b>CLIENTES</b>	<b>CARACTERÍSTICAS</b>	<b>TRATO</b>
<b>Habladores</b>	Hablan mucho Se salen del tema Muy impulsivos Abiertos y comunicativos	Ser amable y abierto Encauzarles en el tema Brevedad, cortesía
<b>Excitables</b>	Avasallan, insultan Exigentes Muy susceptibles	Autocontrol Calmarle y escucharle Argumentos objetivos
<b>Tímidos</b>	Reservados Asustados e inseguros Prefieren escuchar	Prestarles confianza Prestarles ayuda Tratarles en reservado
<b>Irrazonables</b>	Negativistas Poco objetivos Creen tener la verdad absoluta	Calma Permanecer impasibles Conseguir cortos acuerdos Presentar argumentos Mantenerse firmes
<b>Inquisitivos</b>	Críticos Meticulosos Preguntan mucho Inseguros	Conocimientos técnicos Dar detalles Paciencia No contradecirse Confiarles
<b>Presuntuosos</b>	Orgullosos Engreídos Altivos Creen saberlo todo	Humildad No competir con él Amabilidad Adulación
<b>Silenciosos</b>	Hablan poco Van directamente al asunto Poco diplomáticos Desorientados, fríos	Llevar nosotros la iniciativa Ir al grano Brevedad y cortesía
<b>Escépticos</b>	Desconfiados Agudos y críticos Ponen todo en entredicho	Paciencia y perseverancia Sinceridad “Pasarse a su bando” Dar garantías
<b>Entendidos</b>	“Listillos” Creen saber mucho	Prudencia, escucharles No enfrentarse

### ¿Cuándo empieza y termina la atención al ciudadano?

Se trata de una actividad permanente, aunque para su estudio la descompongamos en fases o etapas: acercamiento y emisión de la información.

- Acercamiento.** Como el cliente desconoce cómo resolver su problema, hemos de acercarnos a él como cliente potencial con la máxima profesionalidad (conocimiento del problema, capacidad de resolución, honestidad, cortesía y buen trato).
- Emisión de la información.** Ha de ser lo más breve posible; tardar más de lo razonable es darle pie al cliente para que desconfíe de nuestra profesionalidad y de nuestra solvencia.

La atención personal en la información es el servicio final buscado por el cliente. Cualquier error o exceso de burocracia en el trato de situación problemática, puede hacer pensar al cliente que la Administración pública pondrá todos los reparos posibles a la hora de dar la solución pertinente.

### **Percepción y expectación del servicio por el ciudadano**

No todos los clientes son iguales y no todos reciben los servicios de la misma forma. Para el ciudadano un buen servicio es el que tiene que ver con las expectativas que él tiene de ser atendido y no con nuestro modo de atenderlo. Percepción y expectación son 2 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.
- **Expectación:** es lo que una persona cree que puede o debe ocurrir. Está condicionada por referencias externas o por experiencias anteriores.

La **percepción global del cliente** es la valoración promedio que éste hace de su Administración, comparada con otras. Esta percepción global queda formada a partir de las actuaciones de la Administración a la que pertenece, que son percibidas por el cliente. Lo que el ciudadano cliente percibe son elementos tangibles (lo que percibe de la entidad a través de las instalaciones, edificio, equipos, apariencia del personal que le atiende, documentos, impresos...) y fiabilidad (capacidad de la entidad para ejecutar el servicio en las condiciones de derecho anunciadas y prometidas).

### **Los comportamientos del ciudadano**

- **Comportamiento pasivo:** se da cuando una persona no trata de influenciar a otra. Es propio de personas que no suelen tener alta autoestima, sienten temor de actuar de forma agresiva y generalmente no manifiestan su opinión sobre los hechos y las cosas. Los clientes de comportamiento pasivo dudan incluso en decir lo que ellos mismos desean. Es tarea del funcionario adivinarlo y nos vemos en la necesidad de animarlos a que expresen sus necesidades.
- **Comportamiento agresivo:** se caracteriza por ser emocional, tender a realizar juicios, a buscar defectos, a obligar, a exigir ... Físicamente se refleja por el movimiento continuo de las manos y brazos, levantar la voz, mal humor generalizado. El agresivo se enfadará con el representante de la Administración, aun sabiendo que no es el culpable de sus problemas. Son casos en los que el funcionario no debe perder las buenas maneras y no dar respuestas que puedan ser interpretadas como una provocación. Estrategia a seguir en el trato con los comportamientos agresivos es frenar la parte irracional de su comportamiento y negociar, haciéndoles sentir que su problema nos preocupa, que deseamos ayudarlo. Conviene aplicar la escucha activa.
- **Comportamiento pasivo-agresivo:** es una manera de comportarse de la gente cuando está hostil, pero no lo sacan a relucir. Nuestro primer contacto en el trato con estos clientes ha de intentar que éstos expresen sus emociones. Cuando aparezca la parte agresiva, actuaremos como anteriormente hemos anotado.
- **Comportamiento asertivo:** se da en las personas que afirman claramente, se expresan con franqueza y de manera constructiva. Es el comportamiento ideal que todos deberíamos tener siempre.

### **La atención a la persona**

Debemos conocer a los ciudadanos para darles un trato adecuado, pero también debemos atenderlos para intentar solucionar su problema. Primero será la persona y luego su problema. El respeto y la atención a las personas no cuesta dinero y, sin embargo, agrada más que un regalo.

Respeto y atención que serán recibidos si hay una respuesta afirmativa a lo que el ciudadano espera:

- a) En relación con los materiales: horarios fáciles y accesibles, evitar burocracia y papeleo, resolver temas por teléfono o por correo, interior de las oficinas acogedor.
- b) En relación con la atención personal: cortesía, educación, empatía, profesionalidad y resoluntividad.

En general los ciudadanos clientes esperan de la Administración que nos preocupemos por sus problemas y los resolvamos con eficacia y solvencia.

## 1.2. LA COMUNICACIÓN COMO ATENCIÓN AL CIUDADANO.

La comunicación tiene un papel fundamental en las relaciones entre las personas en su vida habitual. Adquiere especial relevancia en el trato entre el ciudadano y la Administración.

En toda comunicación intervienen 6 elementos básicos:

- **Emisor:** la persona que habla.
- **Receptor:** la persona que escucha.
- **Mensaje:** la información que se transmite.
- **Canal:** el medio por el que transmitimos la información; lenguaje oral (aire), lenguaje escrito (papel), lenguaje gestual (vista).
- **Código:** el lenguaje en el que emitimos el mensaje (técnico, sencillo...).
- **Ruido:** es todo elemento perturbador, ajeno al emisor y al receptor pero que es capaz de entorpecer el proceso de comunicación o incluso anularlo.

La comunicación ha de organizarse. Para ello, el emisor ha de haber recorrido previamente los siguientes pasos:

- a) Planificar la comunicación.
- b) Definir los objetivos de su mensaje.
- c) Prever el comportamiento del receptor.
- d) Eliminar los prejuicios personales.
- e) Elaborar un mensaje claro y sencillo.

En cualquier acto de comunicación hemos de preguntarnos si nuestro receptor ha recibido el mensaje, lo ha interpretado correctamente, lo acepta y, actúa en consecuencia. Para conseguir el sí a las preguntas anteriores, el mensaje emitido ha de tener las siguientes características:

- a) Que sea útil y llamativo.
- b) Inteligible para el receptor.
- c) Con contenido conveniente y convincente para el receptor.
- d) Que produzca el máximo efecto posible.

### Ayudas a la comunicación

La comunicación es bidireccional. Para conseguir la participación de nuestro interlocutor debemos:

A) Adoptar una escucha activa. La escucha activa es el conjunto de acciones verbales y no verbales destinadas a la consecución de una escucha óptima. No hemos de confundir escuchar con oír. Algunas normas para una escucha activa son: establecer un clima agradable, estar dispuestos a oír a la otra persona en sus propios términos, estar preparado sobre el tema de que se trata, ser comprensivo con las circunstancias del interlocutor, evitar las distracciones, escuchar y resumir las ideas básicas, repetir en esencia lo que ha dicho el interlocutor, comprender la estructura interna del discurso del interlocutor, escuchar como si se fuera a redactar un informe, preguntar, tomar notas si fuera necesario.

B) Comprender al emisor y su mensaje asegurándonos que hemos entendido y se nos comprende.

En este sentido, el **feed back** (retroalimentación) consiste en facilitar a nuestro interlocutor información sobre cómo hemos percibido o entendido lo que nos está comunicando. Mediante esta información le damos oportunidad de aclarar su mensaje confirmando, precisando o reorientando.

La retroalimentación la podemos emplear preguntando (¿qué quiere decir?, ¿me lo podría repetir?, ¿cuál es su opinión?, ¿qué le parece?) o confirmando (lo que ha querido decir es...; si le he entendido bien...).

La **reformulación** (fenómeno eco) consiste en reformular o parafrasear lo que dice el cliente, repitiendo (de forma igual o diferente) las palabras o frases emitidas por el hablante.

### Fallos en la comunicación

A veces le surgen barreras a la comunicación debido a que hay falta de entendimiento entre las 2 partes, que emplean distintos códigos.

#### Causas de los fallos en la comunicación

- a) **Psicológicas:** entendemos lo que queremos entender, nuestro estado emocional condiciona lo que queremos decir, no sabemos escuchar, estamos a la defensiva.
- b) **Mecánicas:** utilizamos un lenguaje excesivamente técnico, no vocalizamos adecuadamente, enviamos mensajes mal elaborados.

#### Ayudas para mejorar nuestra comunicación

- a) **Cuando hablemos:** organizar nuestro pensamiento, expresarnos con precisión, emplear lenguaje sencillo y directo sin términos técnicos y de difícil comprensión, no encerrar demasiadas ideas en un enunciado, usar frases simples, no hablar por hablar sin seguridad y sin apreciar la comprensión del interlocutor, no pasar por alto parte de las respuestas del interlocutor, no emplear muletillas – por consiguiente, tal y tal – y, hablar con naturalidad con educación seriedad y respeto.
- b) **Cuando escuchemos:** prestar la debida atención, que el interlocutor advierta que se pone voluntad e interés en entenderle, utilizar el feed back, no pensar en nuestras respuestas mientras escuchamos, no repetir más de lo que el interlocutor ha dicho (no interpretar), no evaluar ni prejuzgar, dejar terminar la expresión.

### Perfil del informador público

Aunque se están imponiendo otras formas de comunicación (teléfono, correo, fax, internet...), la atención personal es el sistema que más gusta al ciudadano. En esta modalidad de atención hay que dar una imagen neutra, que no refleje dejadez o desorden



de la persona, con el objeto de conseguir que el cliente tenga siempre una impresión agradable, una sensación de comodidad y de confianza.

El aspecto físico es una señal comunicativa en toda persona. Es innegable que un buen aspecto físico potencia las relaciones afectivas y facilita el trato entre informador y ciudadano.

### Formas de comunicación no verbal

La quietud y el reposo son posturas de clara atención al interlocutor el cual necesita saber que estamos interesados en lo que dice y en lo que pide. Ahora bien, la quietud no puede ser rígida como una postura de desafío, de incómoda espera, como dando a entender que se está deseando que acabe el otro de hablar.

- **La mirada.** En la cultura occidental las miradas se realizan durante unos segundos, pero reiteradas veces. Tendemos a desconfiar de las personas que no miran a los ojos de forma directa o de las que no apartan su mirada de la nuestra durante 10 ó más segundos (sobre todo si está físicamente cerca de nosotros).
- **La expresión facial.**
- **La postura y los gestos.** Por ejemplo, inconscientemente nos echamos hacia delante cuando nos interesa el mensaje que estamos recibiendo y hacia atrás si no nos interesa, no nos agrada o nos aburre. Nos encogemos cuando algo nos asusta o no estamos a gusto. Nos ponemos rígidos y tensos si algo no nos gusta; nos relajamos si estamos a gusto. Cruzamos los brazos cuando queremos defendernos de algo; los abrimos extendiendo las manos cuando queremos demostrar sinceridad o inocencia. Cerramos las manos cuando estamos tensos muscularmente.
- **El “paralenguaje”.** Cuando hablamos, nuestra voz comunica una gran cantidad de información no incluida en los sonidos de las palabras que pronunciamos. Esta información adicional e involuntaria es el paralenguaje, cuyos elementos básicos son: velocidad de pronunciación de las palabras, las pausas, la enunciación, el tono, la vocalización, el volumen ... Como en el resto de los elementos de la comunicación no verbal no están presentes en la comunicación telefónica, el paralenguaje es especialmente importante en la comunicación por teléfono.

### Reglas básicas en el trato con el ciudadano

- A) Acogida.** Es importante ofrecer una cálida acogida al ciudadano que llega a veces “perdido”. La acogida la realizará la persona que esté más cerca de él, independientemente del estatus o categoría. Se le preguntará qué desea y a quién quiere ver. Si no es para nosotros, le preguntaremos si puede esperar unos segundos mientras comunicamos a la persona en cuestión que tiene una visita. La acogida tiene 4 partes: **recepción** (iremos al encuentro del cliente esbozando una sonrisa), **saludo**, **presentación**, **ponernos a su disposición**.
- B) Respuesta al ciudadano.** Una vez que hemos escuchado al cliente, el segundo paso es responderle presentándole el servicio requerido: **explicando** (nos aseguraremos de dar la información correcta, evitaremos tecnicismos, no utilizaremos explicaciones “de carrretilla”, no asumiremos que el cliente sabe de temas de la Administración y tampoco asumiremos que el cliente conoce el proceder de la Administración y sus trámites administrativos, no trataremos al cliente como si fuera menos que nosotros y, no explicaremos nuestros problemas al cliente), **convenciendo** (sin coaccionar al cliente para que realice algo que no desea), **persuadiendo**, **no negociando** (la negociación es el proceso de alcanzar un mutuo acuerdo cuando existe una disparidad de intereses; generalmente

se asocia a convencer, pero va un paso más allá. Con la persuasión intentamos convencer a alguien para que acepte una cierta posición o conclusión, mientras que con la negociación buscamos una solución válida para ambas partes).

## **La insatisfacción de los ciudadanos**

Toda empresa desea proporcionar un servicio tal que todos los clientes queden satisfechos del mismo. Pero esto es una utopía. Siempre hay ciudadanos insatisfechos.

### **A) Cómo tratar al ciudadano enfadado: La escucha física.**

Una persona en situaciones tensas o desagradables puede llegar a cambiar su estado de ánimo, incluso llegar a perder los nervios. Ante una situación así conviene realizar el “doble juego”, que consiste en no dejarnos afectar en nuestro trabajo por el estado de nerviosismo del cliente y a la vez conseguir que éste perciba por nuestra actitud que estamos a su servicio, pendientes de él y de su problema. Esto se puede conseguir aplicando la técnica de la escucha física: miremos al ciudadano directamente, acerquémonos a él pero sin invadir su espacio íntimo, abramos nuestra postura (no crucemos los brazos o las piernas), mirémosle a los ojos (entre 3 y 7 segundos cada vez), centrémonos en la escucha y relajémonos durante la escucha.

### **B) Cómo tratar las reclamaciones.**

En la base de toda reclamación hay una frustración. Cualquiera que sea el origen de una reclamación, el objetivo a alcanzar por nuestra parte es la satisfacción del cliente. A veces no se puede responder afirmativamente a las reclamaciones de los clientes, pero siempre se les debe recibir correctamente. Al final recordará la forma en que le hemos atendido y agradecerá los esfuerzos realizados para satisfacerle. No olvidemos que la agresividad que trae el cliente se va a focalizar sobre la primera persona de la entidad con la que trate. Las reglas a seguir en esta situación son: disminuir la tensión, escuchar objetivamente la situación y, proponer una solución.

Nunca hay que negarse a recibir cualquier tipo de reclamación. Recordemos que cuando un ciudadano reclama no está enfadado con nosotros, sino con el problema que padece, por lo que no tomaremos la reclamación como algo personal.

## **Colocación de banderas**

En España, según indican los artículos 6 y 7 de la Ley 39/81 de 28 de octubre, se regula el uso de la enseña nacional de la siguiente manera:

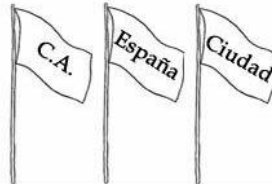
- Cuando se utilice la bandera de España ocupará siempre lugar destacado, visible y de honor; si junto a ella se utilizan otras banderas, la de España ocupará lugar preeminente y de máximo honor, y las restantes no podrán tener mayor tamaño.
- Cuando la bandera de España deba ondear junto a la de otros estados o naciones, lo hará de acuerdo con las normas y usos internacionales que rigen en esta materia en las relaciones entre estados, así como las disposiciones y reglamentos internos de las organizaciones intergubernamentales.

Además de la bandera nacional, dentro de cada país suelen existir otras banderas de ámbito autonómico y local. En el caso de España, están las banderas de las Comunidades Autónomas, y luego están las de carácter municipal y local.

Señalaremos su colocación en un mismo balcón, peana o cualquier otro tipo de soporte.

El caso más normal es aquel en el que se exponen la bandera nacional, la autonómica y la de la ciudad (es una colocación típica de Ayuntamientos y Diputaciones).

### Colocación de banderas en un edificio oficial local



C.A. = Comunidad Autónoma

Se coloca la bandera nacional, a su derecha la de la Comunidad Autónoma y luego la de la ciudad.

En el caso de que se ponga la bandera de la U.E. (Unión Europea), no está muy claro si debe ser antes de la de la Comunidad Autónoma, o después de ella. Generalmente se toma este orden: España, Comunidad Autónoma e Unión Europea. Pero como decimos hay otras interpretaciones que colocan antes la bandera de la U.E y luego la de la Comunidad Autónoma.

Sólo tenemos que fijarnos en sedes oficiales para comprobarlo, que se dan ambos casos.

### Colocación de banderas con la bandera de la U.E.



U.E. = Unión Europea

Aunque la bandera de la U.E. representa una unidad supranacional, no suele otorgársele mayor rango que la bandera nacional, y por eso nunca va la primera en ningún sitio oficial dentro de un país.

En el caso de que tengamos que colocar más banderas autonómicas, por participar en algún tipo de acto o cualquier otro motivo, éstas tendrán el orden de antigüedad de su autonomía, es decir, el de la fecha de publicación de su Estatuto de Autonomía en el Boletín Oficial del Estado.

### Colocación de banderas con la bandera de la U.E.



C.A. = Comunidad Autónoma — U.E. = Unión Europea

Si hay banderas locales, siempre se colocan después de las de las CC.AA.

Si hay más de una bandera local, su orden deberá ser el orden protocolario que tengan los municipios en esa provincia o localidad por orden. Generalmente, para evitar conflictos sobre el orden de importancia entre localidades, se suele utilizar el orden alfabético para su colocación, después de la bandera de la capital; también se puede utilizar para evitar otro tipo de controversias el número de habitantes de cada municipio como punto de partida para establecer el orden de precedencia.

En cualquier caso, puede darse que las propias CC.AA regulen el uso de las banderas y establezcan un orden distinto al que hemos dado en este capítulo. Entonces en su territorio habría que regirse por esta legislación.

Las banderas autonómicas presiden edificios institucionales que se encuentran dentro su territorio.

Y en cuanto a las banderas locales, lo mismo pero dentro de instituciones locales. Ambas pueden también aparecer en eventos que organizados por ellas o eventos en los que participen aunque sea fuera de su territorio.

En el caso de que existan otras banderas, como la de las Universidades públicas, éstas se colocarán a continuación de las banderas locales. Y si intervienen varias Universidades, su orden de colocación vendrá dado por la antigüedad de cada una de ellas.

## **2. NORMATIVA LEGAL ACERCA DE LA RELACIÓN CIUDADANO-ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.**

### **2.1. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CIUDADANOS ESTABLECIDOS EN LA LEY 39/2015, DE 1 DE OCTUBRE, DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO COMÚN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.**

#### **Derechos de los ciudadanos.**

Los ciudadanos, en sus relaciones con las Administraciones públicas, tienen los siguientes derechos (Arts.13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones):

- a) A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
- b) A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- c) A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.
- d) Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la [Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno](#) y el resto del Ordenamiento Jurídico.
- e) A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- f) A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- g) A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.
- h) A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.

i) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

### **Obligaciones de los ciudadanos.**

#### **Colaboración de los ciudadanos.**

Los ciudadanos están obligados a facilitar a la Administración informes, inspecciones y otros actos de investigación **sólo** en los casos previstos por la Ley.

Los interesados en un procedimiento que conozcan datos que permitan identificar a otros interesados que no hayan comparecido en él tienen el deber de proporcionárselos a la Administración actuante (Art.18.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre).

#### **Comparecencia de los ciudadanos.**

La comparecencia de los ciudadanos ante las oficinas públicas **sólo** será obligatoria cuando así esté previsto en una norma con rango de Ley.

En los casos en que proceda la comparecencia, la correspondiente citación hará constar expresamente el lugar, fecha, hora, los medios disponibles y objeto de la comparecencia, así como los efectos de no atenderla. Las Administraciones públicas entregarán al interesado certificación acreditativa de la comparecencia cuando así lo solicite (Art.19 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre).

tal fin, en los términos y con los requisitos establecidos en el artículo 38 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y de acuerdo con lo que dispongan la normativa autonómica específica sobre administración electrónica.

### **ATENCIÓN TELEFÓNICA.**

#### **3.1. NORMAS GENERALES.**

La atención por teléfono ha de ser lo más diligente y perfecta posible, pues detrás de este aparato no sólo hay una voz, sino una necesidad, un deseo de recibir un servicio, un cliente. La mayoría de las comunicaciones que realizamos en el trabajo las hacemos a través del teléfono.

Cuando un ciudadano contacta con nosotros (o nosotros con él), la primera impresión que va a tener de nuestra institución será a través del teléfono.

Para conseguir una comunicación efectiva con la persona que está al otro lado, debemos centrar nuestro esfuerzo en convertir la llamada telefónica en algo positivo, provechoso y satisfactorio para ambas partes. Hay elementos clave que describen cómo se nos percibe por teléfono.

#### **A) LA VOZ**

Crea las primeras imágenes e impresiones de la institución; por tanto, nuestra voz será: agradable, natural, clara y armoniosa, no regresiva. No deberá ser monótona, apagada, brusca.

Además, cuando hablemos, lo haremos con nitidez, articulando bien las palabras y a una velocidad normal.

## B) LA ACTITUD

Nuestra actitud ha de ser en todo momento positiva y profesional. No olvidemos que las respuestas agradables transforman situaciones negativas en positivas. Reflejemos entusiasmo, confianza en nosotros mismos, deseos de ayudar, formalidad, seriedad y sinceridad.

## C) EL LENGUAJE

Evitemos usar términos desconocidos o que puedan generar confusión en los clientes; seamos claros y precisos en la elección de nuestras palabras. Por lo general, los ciudadanos no suelen estar acostumbrados a los tecnicismos; por ello convendría evitar emplearlos. En el caso de que fueran imprescindibles, explicaremos con claridad lo que estamos diciendo y las posibles repercusiones que pueda tener sobre el cliente.

## D) EL SILENCIO

Muchas veces, obligados por la necesidad, tenemos que guardar unos segundos de silencio. Esos segundos se hacen interminables al cliente que está al otro lado del teléfono. De tener que guardar silencio, explicaremos al cliente qué es lo que vamos a hacer durante ese tiempo que él se va a quedar esperando al otro lado de la línea telefónica. Si vamos a tardar más de 1 minuto, hemos de decírselo, ofreciéndonos a volverle a llamar tan pronto como podamos, procurando que no tenga que estar pendiente de nuestra llamada.

Por otra parte, cuando el cliente nos habla deberemos guardar silencio aplicando las técnicas de escucha activa, con la finalidad de que el ciudadano aprecie que no sólo lo estamos oyendo sino escuchando. Para no interrumpir al emisor, hagamos uso de la función fáctica del lenguaje utilizando expresiones del tipo: sí..., ya..., claro..., desde luego..., entiendo..., etc.

## E) ALGUNOS CONSEJOS PARA EL MANEJO FUNCIONAL DEL TELÉFONO.

Dependerán de si efectuamos o recibimos la llamada, pues en un caso actuaremos de emisor y en otro de receptor.

**Emisión de una llamada.** Hay que tener en cuenta 2 aspectos fundamentales: preparación y realización.

**Preparación.** Antes de realizar una llamada tenemos que pensar en los siguientes puntos: ¿a quién va dirigida la llamada? (Identificar al cliente); ¿qué tengo que decir? (determinar las ideas principales que vamos a comunicar); ¿cómo voy a decirlo? (lograr la persuasión del cliente); ¿qué voy a necesitar para el desarrollo normal de la llamada? (tener a mano la documentación que podamos necesitar).

**Realización de la llamada.** Durante la realización hay que seguir una serie de pasos: saludar; presentarnos; crear un clima acogedor en la conversación (para ello es importante emplear el nombre de nuestro interlocutor frecuentemente, sin abusar); justificar la llamada; aplicar la técnica de escucha activa; exponer el tema de forma objetiva y profesional (para ello deberemos precisar, aclarar y llegar a un acuerdo); concretar lo acordado y recordar al cliente que estamos a su servicio; y despedirnos adecuadamente.

**Recepción de la llamada.** Tendremos en cuenta los siguientes pasos: contestar la llamada lo antes posible, sin hacer esperar (por lo general, una llamada nunca debe superar los 3 tonos); identificarse (el personal de centralita tendrá un listín telefónico con todo el personal para poder pasar la llamada con la mayor brevedad).

Una vez que la llamada ha pasado la centralita y llega a su destinatario final conviene: saludar, presentarnos y ofrecer nuestra ayuda; centrarnos en la llamada y aplicar las técnicas de escucha activa; hablar agradablemente, crear una atmósfera positiva entre nosotros y el cliente; no mantener conversaciones paralelas; explicar al cliente por qué está esperando (p. Ej. buscamos información); agradecer su llamada, recordarle que estamos a su servicio y despedirnos de una forma correcta (es importante esperar que la otra persona cuelgue primero, ya que si lo hacemos nosotros puede pensar que deseamos librarnos de ella lo antes posible); y, en caso de atender la llamada directamente, nos identificaremos con nuestro nombre.

#### F) TÉCNICAS EN LA ATENCIÓN POR TELÉFONO AL CIUDADANO.

- **Promesas incumplidas:** en este caso hemos de anticiparnos a su posible llamada y explicarle el motivo del retraso, comprometiéndonos de nuevo a una nueva fecha.
- **Esperas:** preguntar a la persona que ha llamado, dado que el interesado no está, si le podemos ayudar nosotros. Si no fuese posible, le preguntaríamos si no le importa esperar un momento para ver si le localizamos. Si fuese imposible, tomaríamos nota de su llamada y motivo.
- **Responder llamadas para otros:** si llaman preguntando por una persona que no está, ofreceremos nuestra ayuda, pero no debemos dar excesiva información por el motivo de su ausencia. Es correcto decir “ha salido”; “está reunido”, “se encuentra fuera del despacho” y ofrecernos a tomar el recado o mensaje.
- **Pasar llamadas para otros:** al pasar la llamada a otra persona, hemos de decir quién llama y para qué.
- **Recibir mensajes:** a la hora de tomar nota de una llamada es importante usar impresos y no cualquier papel o post-it que encontremos a mano. Estos impresos conviene guardarlos en el mismo taco; así no se nos pasa nada esencial.

# EMVPSA

## TEMA 4. MÁQUINAS DE REPROGRAFÍA

### INTRODUCCIÓN.

Dentro de las funciones correspondientes a los Subalternos se encuentra el uso de máquinas propias de las oficinas. Estas máquinas facilitan las tareas de reproducción, clasificación y archivo de los distintos documentos administrativos que se generan en los procesos administrativos.

Dentro de estas máquinas podemos encontrar: reproductoras, multcopistas, encuadernadoras, así como otras máquinas auxiliares.

### MÁQUINAS REPRODUCTORAS.

#### 2.1. FOTOCOPIADORAS.

##### TIPOS DE MÁQUINAS FOTOCOPIADORAS.

###### *a) Según el tamaño y capacidad de copias:*

- **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.

- **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 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.

- **De alta producción o profesionales.**

Estas máquinas son la gama más alta de fotocopadoras por capacidad de producción, posibilidades 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.



### ***Según el tipo de tóner:***

#### ▪ **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).

#### ▪ **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.

### **ELEMENTOS.**

Aunque cada 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 fotocopidora. Estos elementos son:

- ❖ **Vidrio de contacto.** El documento original deberá colocarse en el cristal superior portaoriginales. 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.
- ❖ **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.
- ❖ **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.
- ❖ **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.
- ❖ **Lámpara de exposición.** Mediante ella se transmite la imagen original al tambor para su reproducción.
- ❖ **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.
- ❖ **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.
- ❖ **Bandeja de recepción.** Situada en la parte exterior de la fotocopidora, su función consiste en recibir el documento fotocopiado y ponerlo a disposición del operador.

### **COMIENZO PARA COPIAR.**

Para iniciar el trabajo de copiar los originales se debe tener en cuenta:

- b) **Puesta en marcha.** Para ello hay que encender el interruptor principal. Suele denominarse con la palabra ON y la de apagado con OFF.
- c) **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.
- d) **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.
- e) **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.
- f) **Cierre de cubiertas.** Las máquinas fotocopadoras 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.
- g) **Colocación del original en la pantalla superior.** Coloque correctamente el original en el cristal superior portaoriginales, 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.
- h) **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.
- i) **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.

#### FUNCIONAMIENTO PRÁCTICO DE UNA FOTOCOPIADORA TIPO.

Existe una gran cantidad de marcas de fotocopadoras en el mercado y a su vez cada marca tiene una serie de modelos en razón a las distintas necesidades de las empresas o particulares que las usan.

Esto conlleva que el manejo práctico de cada fotocopadora pueda ser distinto entre una marca u otra o entre un modelo u otro.

Antes de la puesta en marcha se tienen que cumplir importantes prescripciones de desembalaje y puesta en marcha. De esto se encargará el servicio técnico, que le entregará su máquina dispuesta para el servicio.

Vd. obtendrá copias de óptima calidad si observa lo siguiente:

- No exponga la copiadora a la radiación directa del sol.
- La copiadora se instalará en un recinto que esté bien ventilado.
- Temperaturas ambiente demasiado altas o bajas y una alta humedad del aire pueden afectar a la calidad de las copias.

- Después de la puesta en marcha por el servicio técnico, la copiadora se conectará a un enchufe reglamentario (con toma de tierra) que debe estar localizado cerca del equipo. El enchufe tiene que ser fácilmente accesible.
- No se deben tapar las rendijas de ventilación del equipo.
- Debe observar siempre las etiquetas de indicaciones o marcas en la copiadora para el uso de los materiales de consumo como por ejemplo papel de copiado o tóner.
- Para el manejo y el mantenimiento debe preverse un espacio libre de unos 20 cm. a la derecha de la copiadora y unos 10 cm. en la parte posterior.

#### PROBLEMAS MÁS HABITUALES EN EL MANEJO DE FOTOCOPIADORAS.

- a) **Se enciende el indicador de suministro de papel.** Indica que la fotocopidora no tiene papel o que la bandeja que lo contiene no ha sido insertado correctamente.
- b) **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.
- c) **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.
- d) **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
- e) **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.
- f) **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.
- g) **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.

#### MANTENIMIENTO DE LA FOTOCOPIADORA.

Para mantener una máquina fotocopidora 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 fotocopiadora 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:

- a) **Tapa para originales.** Limpie la parte inferior de la tapa con un paño húmedo, eventualmente añada un detergente suave al agua.
- b) **Placa de cristal.** Se limpiará con un limpiacristales normal sin dejar franjas.
- c) **Casetes de papel.** De vez en cuando quitar el polvo de los casetes.
- d) **Revestimientos de copiadora.** Se limpiarán con un detergente normal para plásticos.

## **MÁQUINAS DESTRUCTORAS.**

Las destructoras son máquinas eléctricas de oficina cuya función única es la destrucción de documentos en papel, de modo que éstos quedan absolutamente inservibles e ilegibles.

Las 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.

# TEMA 5. TRABAJOS DE OFICINA Y PREPARACIÓN DE REUNIONES

## 1. PREPARACIÓN DE REUNIONES.

### GENERALIDADES

Una de las tareas asignadas al Subalterno es la referida a la asistencia a reuniones y otros actos públicos como conferencias, sesiones informativas, etc.

De hecho, en todo acto público se deben tener en cuenta los siguientes elementos en relación con el local: la acústica, calefacción, ventilación, aire acondicionado, iluminación (artificial y natural –ventanas y su ubicación-), tomas de corriente, salidas de incendios, existencia y ubicación de servicios sanitarios, existencia y ubicación de servicio de bebidas y restauración, existencia y ubicación de teléfonos, así como la posibilidad de reestructuración del local (paredes y puertas móviles, etc.).

Y en relación con los materiales: sillas (cantidad y comodidad), mesas (tamaño, flexibilidad y solidez), sistema de sonido, equipos e instrumentos audiovisuales, reloj (que el público pueda visualizar), hojas blancas o cuadernos para notas, documentos a distribuir (carpetas, formularios, documentos de apoyo) apilados y clasificados, fotocopiadora cercana (por si se hace necesaria su utilización).

El Subalterno deberá manejar todas estas condiciones físicas y asesorar a los organizadores de los actos en las distintas tareas de apoyo.

## 2. SISTEMAS DE AUDIO.

### CONCEPTOS

Los **altavoces o bocinas** son dispositivos electromecánicos que producen sonido audible a partir de voltajes de audio amplificados. Se utilizan ampliamente en receptores de radio, sistemas de sonido para películas, servicios públicos y aparatos para producir sonido a partir de una grabación, un sistema de comunicación o una fuente sonora de baja densidad.

Son fundamentales cuando los participantes o el público de las reuniones es numeroso y se hace necesario un sistema técnico para la ampliación del sonido.

El **micrófono** es un instrumento que se utiliza para transformar la energía del sonido en energía eléctrica, durante el proceso de grabación y reproducción de sonido. Los micrófonos constituyen un elemento esencial en muchos tipos de sistemas de comunicaciones y de instrumentos de medida de sonido y ruido. El inventor Alexander Graham Bell creó en 1876 el primer micrófono durante la construcción del teléfono.

### UBICACIÓN

El diseño acústico de una sala de conferencias y reuniones debe tener en cuenta que, además de las peculiaridades fisiológicas del oído, en la audición intervienen también peculiaridades psicológicas. Por ejemplo, los sonidos no familiares parecen poco naturales. El sonido producido en una habitación normal se ve algo modificado por las reverberaciones debidas a las paredes y a los muebles.

Por esta razón, una sala de reuniones debe tener un grado de reverberación moderado para conseguir una reproducción natural del sonido. Para lograr mejores cualidades acústicas, las salas deben diseñarse de forma que reflejen el sonido lo suficiente para proporcionar una calidad natural, sin que introduzcan una reverberación excesiva en ninguna frecuencia, sin que provoquen ecos no naturales en determinadas frecuencias y sin que produzcan interferencias o distorsiones no deseables.

El tiempo que necesita un sonido para disminuir su intensidad original 1 millón de veces se denomina reverberación.

### **AISLAMIENTO**

Otro aspecto importante de la acústica de una sala es el aislamiento de los sonidos no deseados. Esto se logra sellando cuidadosamente cualquier rendija que pueda dejar pasar el sonido, empleando paredes gruesas y construyendo varios tabiques no unidos, separados por cámaras de aire.

### **3. MATERIALES.**

Pizarras, pantalla y tableros.  
Cartelógrafos.  
Rotuladores.  
Proyectores.

### **4. TRABAJOS DE OFICINA.**

**Ensobrado.** Es la operación de meter en un sobre cartas, impresos u otro material para su envío y distribución. Existen sobres normalizados, sobres tipo americano (con ventanas transparentes donde debe aparecer el nombre y la dirección del destinatario de la carta), bolsas-sobres acolchadas con burbujas, para envíos frágiles, y sobres con indicación de su contenido.

**Etiquetado.** Esta acción consiste en la colocación de etiquetas o marbetes a cada uno de los objetos, cartas o cualquier otro material que hay que enviar. Existe maquinaria específica para el doblado, ensobrado y etiquetado automático utilizada por grandes empresas de producción de correo. Muchas de ellas incorporan interesantes aplicaciones como, a los clientes que se determinen, el envío de las páginas de un documento, en la secuencia preestablecida, con los anexos correctos, perfectamente agrupados y con el franqueo apropiado.

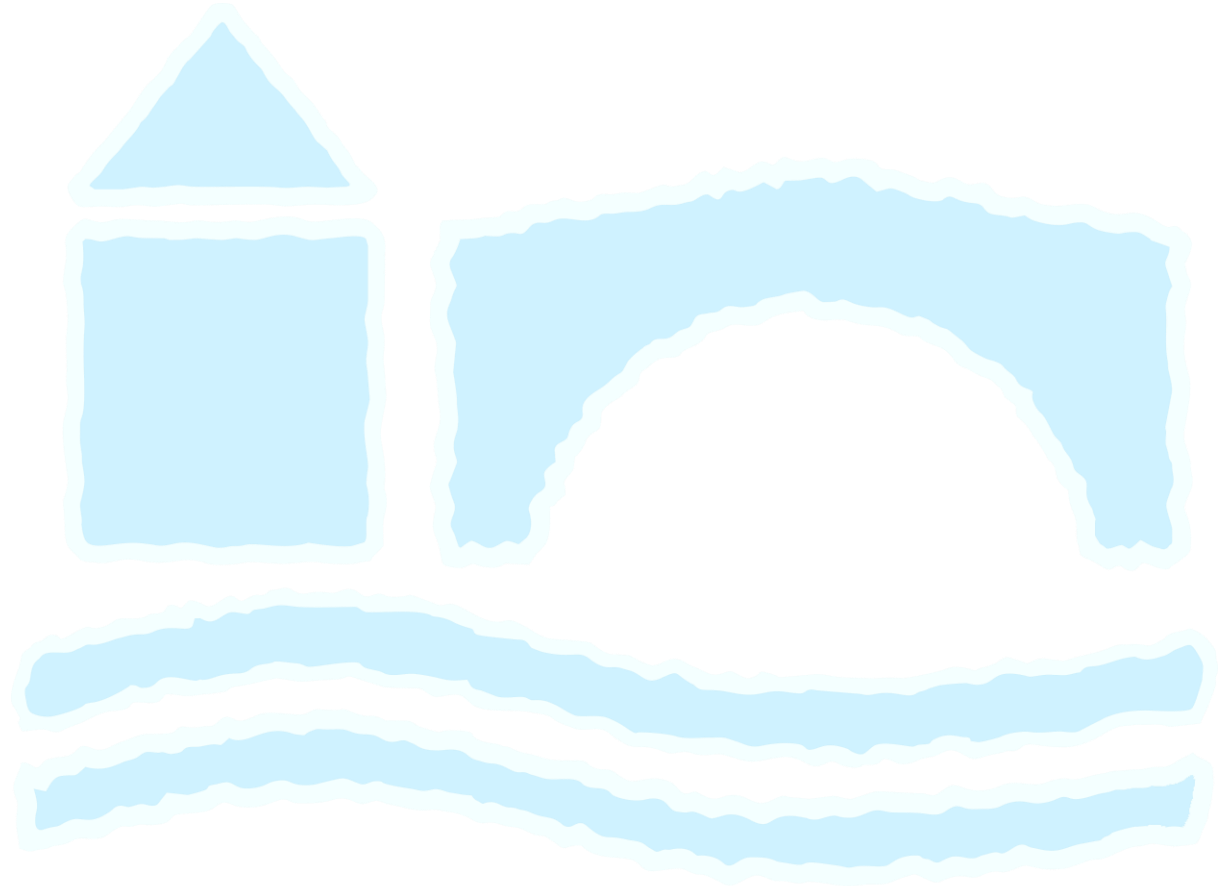
**Guillotinado.** Es la operación de oficina consistente en cortar papel con una guillotina. Existen muchos tipos de guillotina para papel, desde las más sencillas, completamente manuales, hasta las más sofisticadas y automáticas.

**Encuadernación.** La 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 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.

**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.

**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.

**Otros utensilios para las labores de oficina son:** cuerdas para el anudado de paquetes y cajas, cintas, anillos de caucho, precintadora para el embalaje de cajas, cinta especial para el cierre de bolsas, portarrollos de film extraíble para empaquetado de palets, lacre de cera para sellar cartas y paquetes garantizando de este modo la inviolabilidad de la correspondencia, balanzas para el pesado de cartas y paquetes pequeños, papel plástico de burbujas para envolver objetos frágiles, etc.



# EMVPSA

# TEMA 6.- 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. CERRAJERÍA

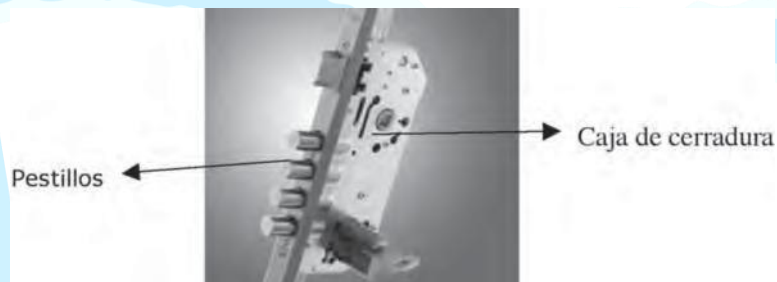
### 1.1. Definiciones de elementos y términos asociados

**Cerradura de embutir:** Cerradura que se encuentra alojada en una mortaja practicada en el canto de una puerta.



**Caja de cerradura:** Parte de una cerradura en la que se encuentran los pestillos y sus dispositivos.

**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.



**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.





**Cerradura de pomos:** Cerradura que se emplea en puertas interiores, carece de llave y po-see un pequeño dispositivo, a modo de cerrojo, que se acciona mediante un botón situado en el pomo. También llamada cerradura tubular.



**Cerradura de caja:** Cerradura que está fijada al tablero de una puerta, no empotrada en uno de sus cantos.



**Guarda:** Obstrucción metálica de una cerradura que evita la introducción de una llave que no se corresponda con la cerradura.

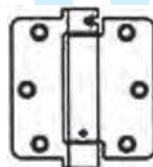
**Bocallave:** Ranura en el cilindro de una cerradura para meter y guiar la llave.



**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.



**Bisagra embutida:** Bisagra que se encuentra inserta en las superficies en contacto de la puerta y la jamba. También llamada bisagra a tope.



**Bisagra continua:** Bisagra cuyas paletas ocupan toda la superficie sobre la que están aplicadas.



**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.



**Pomo:** Mango por el que se abre o cierra una puerta. También llamado empuñadura, ma-necilla, picaporte.



**Llave:** Instrumento metálico dentado o mecanizado con diversos métodos que se introduce en una cerradura y acciona su pestillo.

## 1.2. Tareas más frecuentes para mantenimiento y pequeñas reparaciones

### 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 abisagrar 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 bi-sagras.

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.

### 1.2.2. 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.

### 1.2.3. MANTENIMIENTO DE CERRAJERÍA, BISAGRAS. ROZAMIENTOS

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.

### 1.3. Herramientas y útiles de cerrajería (y carpintería)

**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 u arrancarlas, etc.



**Sierras:** Presentan formas diversas. Poseen una hoja de acero dentado en uno de los lados que permiten efectuar cortes de superficies y materiales.



**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. 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.



**Barrena y punzón. Berbiquíes:** Se utilizan para abrir en la madera pequeños agujeros o iniciar un trabajo para su desarrollo mediante otras herramientas



**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.



**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.

**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.



**Lima:** Su utilidad es la de lijar y afilar otras herramientas.

**Formón:** Herramienta de corte que se usa en trabajos de precisión en tareas de rebajes, agujeros, ensamblajes, etc.



**Escuadra:** Herramienta para comprobación de encuadres y preparación de trabajos a ni-vel de trazados y medición.



**Sargento:** Elemento de sujeción que permite inmovilizar piezas para la realización de ta-reas sobre las mismas.



## 2. FONTANERÍA

### 2.1. Definición de elementos y términos asociados

**Acometida:** Tubería que enlaza la instalación general del edificio con la red exterior de sumi-nistro.

**Ascendentes (o montantes):** Tuberías verticales que enlazan el distribuidor principal con las ins-talaciones 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 ramificacio-nes con un aparato de consumo.

**Diámetro nominal:** Número convencional que sirve de referencia y forma parte de la identifi-cación 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 pro-porciona la red de distribución.

**Local húmedo:** Local en el que existen aparatos que consumen agua, alimentados por las deri-vaciones 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.

## 2.2. Tareas más frecuentes para mantenimiento y pequeñas reparaciones

**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.

**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.

**Averías y reparación de cisterna de WC:**

Tapa.

Flotador.

Tapón embellecedor

Mecanismo de accionamiento y descarga con tirante guía.

Junta de fondo de cubeta.

Tuerca de cierre del mecanismo.

Tirador.

Vástago del tirador.

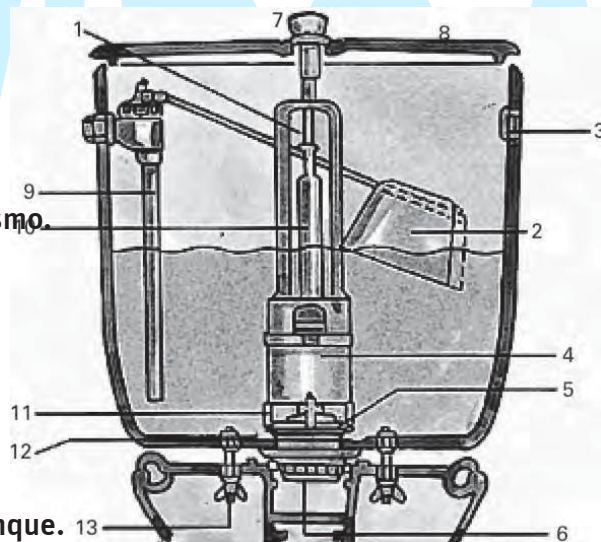
Mecanismo de alimentación.

Rebosadero.

Apoyo de la válvula.

Junta de estanqueidad depósito-cubeta.

Tornillos de fijación taza-tanque.



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.

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 ve-ces, 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.

### 2.3. Herramientas y útiles de fontanería (y saneamiento)

*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.



**Llaves:** Son las que sirven para apretar o desmontar tuercas de cabeza hexagonal o cuadrada. Los tipos más frecuentes son la llave fija, ajustable, de cadena y correa.



**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.



**Sierras:** Especiales para materiales metálicos y con sujeciones ergonómicamente adaptadas a las tareas diversas para las que se utilizan.



**Dobladores:** Su función es curvar los tubos metálicos.



**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.

**Desatascadores:** Manuales, químicos, eléctricos en función del diámetro y material del tubo así como de la naturaleza de la incrustación prevista.





### 3. SANEAMIENTO

#### 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..2. Tareas más frecuentes para mantenimiento y pequeñas reparaciones

**Desatasco de desagües, bajantes y colector:** La acumulación de materias sólidas en los orificios de salida del agua de lavabos e inodoros originándose tapones 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.

*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.

### 3.3. Herramientas y útiles

Las mismas que en el apartado de Fontanería.

## 4. ELECTRICIDAD

### 4.1. Definición de elementos y términos asociados

*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.

*Tensión nominal usual en corriente alterna:*

230 V entre fases para las redes trifásicas de tres conductores.

230 V entre fase y neutro y 400 V entre fases, para las redes trifásicas de 4 conductores.

*Frecuencia empleada en la red:* 50 Hz (hercios).

*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.

*Instalación de enlace:* Son las que unen la caja general de protección con las instalaciones interiores o receptores del usuario o usuaria.

*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.

*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).

**Conducciones:** En general bandejas o tubos en materiales plásticos y metálicos para los trazados y suportación adecuada y segura de los cableados.

**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.

**Iluminación:** Los tipos de lámpara más usual son las fluorescentes, incandescentes y halógenas

#### 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 estas.

#### 4.3. Herramientas y útiles

**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.



**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.



**Martillo:** En general para tareas de apoyo a las propiamente eléctricas.

**Comprobadores de tensión:** Permite determinar las partes en tensión de la instalación y la tensión de la misma. Es una herramienta de seguridad fundamental.



**Pinzas eléctricas:** Para medición de intensidad y tensión en un circuito determinado.

**Bornas de empalme:** Cajas de material plástico con orificios en los que mediante apriete de tornillos protegidos se fijan cables para su unión.



## 5. CARPINTERÍA

### 5.1. Definición de elementos y términos asociados

**Tablero aglomerado:** Compuesto por partículas de madera aglutinadas mediante resinas sintéticas.

**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.

**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.

**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.

**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.

## 5.2. Tareas más frecuentes para mantenimiento y pequeñas reparaciones

**Clavar:** Introducir clavos o puntas mediante el uso del martillo golpeando perpendicularmente a la cabeza de los mismos.

**Atornillar:** Introducir tornillos mediante uso de destornillador de tipo coincidente con la cabeza de aquéllos mediante giro en el sentido de las agujas de reloj.

**Aserrar:** Corte a realizar con herramienta manual o de accionamiento automático apropiada a la materia de aquél.

**Cepillar:** Consiste en la igualación de una terminación de una superficie.

**Taladrar:** Manual o eléctrica mediante brocas de diámetro adecuado. En su caso se controlará la profundidad de la perforación apropiada mediante señalización correspondiente.

**Limar:** Se deberá controlar al movimiento y la presión ejercida, así como el sentido del mismo respecto a la veta de la madera.

**Otras tareas básicas** relacionadas son el pulido, encolado, entablado, así como ensamblajes de piezas.

**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:

Desatornillar el cajón superior.

Desatornillar los topes de la última lámina que impiden su salida de los rieles de la ventana.

Sacar las láminas hasta llegar a la que hay que sustituir.

Volver a realizar todos los pasos al contrario para reponer la persiana a su situación original.

## 5.3. Herramientas y útiles

Las mismas que en el apartado de Cerrajería.

# 6. ALBAÑILERÍA

## 6.1. Definición de elementos y términos asociados

**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.

**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.

**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.

**Baldosa cerámica:** Pieza esmaltada en general de forma plana que se emplea para revestir paredes, suelos, etc.

**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.

## 6.2. Tareas más frecuentes para mantenimiento y pequeñas reparaciones

**Reparación de desconchados:** Para desconchados poco profundos será suficiente la aplicación de un enyesado y previamente con mortero si es de gran envergadura.

**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.

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.

**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.

## 6.3. Herramientas y útiles

**Espátulas y llanas:** Con hojas de acero de diversas formas y tamaños, mangos y asas adaptados ergonómicamente a las diferentes tareas.

**Cincel:** 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.

## 7. CALEFACCIÓN Y AIRE ACONDICIONADO

### 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 tam-bién 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.

#### 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 comu-nidades que comparten estas instalaciones centralizadas Están compuestas por los subsistemas que se describen a continuación:

##### 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:

##### *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



*Caldera mural*

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.

### *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.

### **Radiadores, fancoils, climatizadores**

#### **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 cassetes.



*Fancoil de pared*



*Fancoil de suelo*



*Unidad interior de techo*

### C.3. Climatizadoras



*Climatizadora*

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.

#### 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 deter-minado 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 va-rias 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, pro-ducendo 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 ca-sete.



*Unidad interior de techo*



*Unidad exterior*

Se instalan termostatos para ajustar el funcionamiento a las temperaturas deseadas.

# EMVPSA

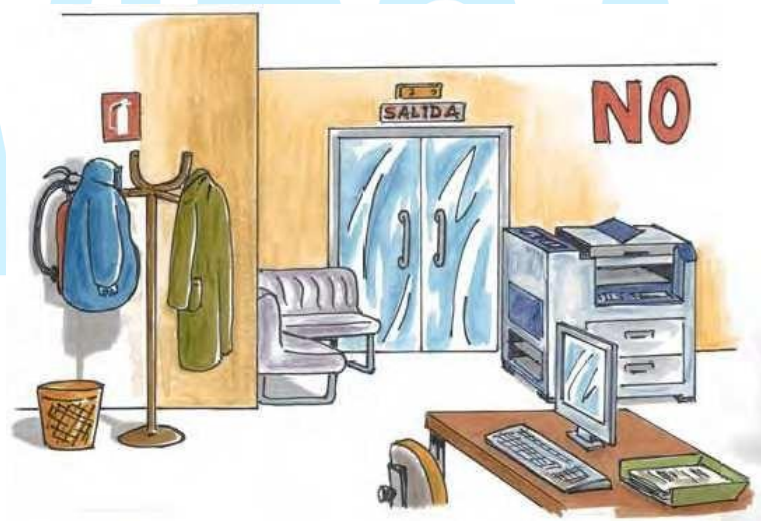
## TEMA 7.- RIESGOS Y MEDIDAS PREVENTIVAS GENERALES.

### LUGARES DE TRABAJO.

#### Medidas Preventivas.

- Mantén despejadas las zonas de paso, los pasillos y las salidas o vías de evacuación. No acumules materiales o equipos que impidan el tránsito o el acceso a los mismos.
- No obstaculices los extintores, mangueras y elementos de lucha contra incendios en general, con documentación, herramientas o cualquier otro material. Recuerda que los medios de lucha contra incendios deben permanecer siempre visibles.
- Evita la acumulación de desechos, material de oficina u objetos innecesarios en el suelo, en rincones o sobre las mesas de trabajo.
- En cuanto al almacenamiento de materiales, apílalos en posición horizontal de manera estable. En caso de utilizar estanterías, respeta las cargas máximas de éstas. Además, procura colocar siempre los objetos más pesados en las baldas inferiores y que la mercancía no sobresalga de las mismas.
- En caso de derrames de líquidos, avisa a la persona correspondiente para que se limpie y seque el suelo inmediatamente. Además, respeta siempre la señalización de la zona donde se ha producido el derrame para evitar resbalones y caídas; evita transitar por zonas mojadas. Cuando esto no sea posible o te desplaces por escaleras, pasillos y vías de circulación, hazlo con precaución.
- Si tienes que moverte por zonas de circulación de vehículos o de estacionamiento de los mismos, extrema las precauciones y transita exclusivamente por los lugares habilitados al efecto, respetando una distancia mínima de seguridad y prestando especial atención a éstos.
- Al terminar la tarea y siempre que sea posible, desconecta los equipos, ordena tu área de trabajo y guarda los útiles y herramientas en los lugares establecidos para ello.

**Nunca impidas el acceso a los medios de extinción de incendios ni a las vías de evacuación.**



## MANIPULACIÓN MANUAL DE CARGAS/ POSTURAS FORZADAS.

Los trabajadores que desarrollan sus actividades en la práctica totalidad de los puestos mencionados en esta publicación están expuestos al riesgo de “Manipulación manual de cargas”. Además, para realizar sus tareas, en numerosas ocasiones adoptan posturas consideradas como forzadas.

Por ello a continuación, se presentan de manera general, los riesgos debidos a estos factores y una serie de medidas preventivas a seguir, con objeto de evitar los posibles daños ocasionados por ellos:

### Riesgos.

- Trastornos músculo-esqueléticos, especialmente dorsolumbares, debido al manejo de cargas de peso excesivo, voluminosas o de difícil sujeción, así como al realizar trabajos continuados con los brazos por encima de los hombros o por debajo de la cintura.
- Caída de objetos en manipulación, tales como los utensilios de trabajo, las herramientas manuales o cualquier material propio de la actividad desarrollada que se esté manipulando.
- Golpes contra objetos en el traslado de mercancías, equipos de trabajo, etc.
- Sobreesfuerzos por posturas inadecuadas o mantenidas en el tiempo, como trabajar de pie o agachado de manera prolongada.
- Movimientos repetitivos como los soportados por las muñecas durante el uso de determinadas herramientas de mano.



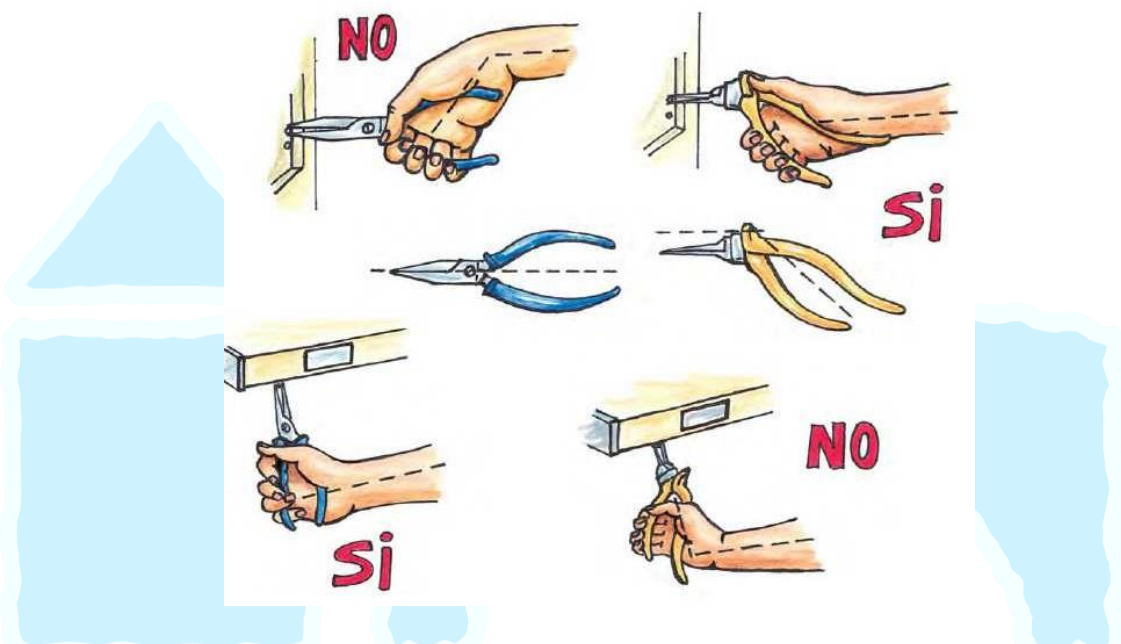
### Medidas Preventivas.

- Comprueba que dispones de espacio suficiente para el manejo de la carga. Además, si tienes que desplazarla, observa que el recorrido está libre de obstáculos.
- Antes de manipular una carga, ten en cuenta su estado, en especial la existencia de bordes cortantes, clavos, astillas, humedad, temperatura... • Cuando los materiales a manipular sean pesados, voluminosos o la frecuencia de manipulación vaya a ser elevada, pide ayuda a tus compañeros o utiliza, siempre que dispongas de ellos, medios

auxiliares como las carretillas, las transpaletas o las grúas.

- Organiza tu espacio de trabajo de forma que los elementos y materiales que vas a utilizar estén ordenados y al alcance de la mano.
- Durante la manipulación, adopta las siguientes pautas:
  - Aproxímate la carga al cuerpo.
  - Asegúrate un buen apoyo de los pies, manteniéndolos ligeramente separados y uno un poco más adelantado que el otro.
  - Agáchate flexionando las rodillas, manteniendo la espalda recta.
  - Levanta la carga utilizando los músculos de las piernas y no los de la espalda.
  - Toma firmemente la carga con las dos manos y mantenla próxima al cuerpo durante todo el trayecto, dando pasos cortos.
  - Evita los movimientos bruscos de la espalda, en especial los giros, incluso manejando pesos ligeros. Mueve los pies en lugar de la cintura.
- No realices en lo posible, ninguna postura forzada de manera prolongada, por ejemplo:
  - Permanecer de rodillas o en cuclillas.
  - Trabajar con los brazos elevados por encima de los hombros.
  - Aquellas que impliquen desviaciones excesivas de las muñecas o giros de la cintura y la cabeza.
- Para ello, procura adecuar la posición del punto de operación, ya sea reubicando la pieza o modificando la altura de trabajo, de manera que:
  - Los codos permanezcan cerca del cuerpo y en la posición más baja posible.
  - El cuerpo se mantenga erguido la mayor parte del tiempo.
  - No tengas que elevar los brazos por encima de los hombros.
- En tareas que supongan permanecer de pie de manera prolongada, realizar pequeñas flexiones de rodillas y volver a la posición inicial, alterna la carga prolongada y permite un pequeño descanso en las articulaciones. Además, si elevas lenta y alternativamente las puntas de los pies favorecerás el retorno venoso, así como el cambio de postura.
- Además, como norma general y si tu trabajo lo permite, alterna distintas actividades en las que se adopten posturas y movimientos diferentes. Así, impedirás fatigar los mismos músculos al no realizar las mismas tareas durante períodos de tiempo prolongados.
- Cuando trabajes con herramientas, evita en lo posible:
  - Los movimientos de pinza con los dedos.
  - El empleo constante de fuerza con la mano, así como la presión prolongada sobre la muñeca o la palma de la mano.
  - El uso continuado de herramientas de mano vibrantes.

- Emplear aquellas inadecuadas por sus dimensiones o por que el uso para el que han sido diseñadas es distinto.
- Doblar la muñeca de forma repetida o mantenerla flexionada durante mucho tiempo; procura siempre que sea posible, que la muñeca y el antebrazo se encuentren alineados.



- Usa guantes de protección mecánica y calzado de seguridad con puntera reforzada para evitar cortes o golpes.

## RIESGOS ELÉCTRICOS.

### Riesgos.

- Contactos eléctricos directos al tocar partes activas de las máquinas o de la instalación eléctrica.
- Contactos eléctricos indirectos al acceder a partes o elementos metálicos puestos de manera accidental bajo tensión.
- Quemaduras por arco eléctrico e incendios derivados de cortocircuitos o sobrecalentamientos.



### **Medidas preventivas.**

- No efectúes manipulaciones de los equipos ni de las instalaciones eléctricas. La instalación, mantenimiento y reparación sólo la puede hacer personal autorizado y cualificado para ello.
- Procura que los cables no discurren por pasillos o cualquier zona donde puedan estropearse por el paso de vehículos o producir tropiezos de personas. Si los cables tienen un largo recorrido, llévalos por zonas elevadas.
- No conectes cables sin su clavija de conexión homologada. Tampoco sobrecargues los enchufes utilizando ladrones o regletas de forma abusiva.
- Desconecta siempre los equipos eléctricos tirando de la clavija, nunca del cable.
- Evita su sobrecalentamiento. En caso de observar alguna anomalía en forma de descarga eléctrica, olor, humo o ruido no habituales, desconecta el equipo y avisa para su reparación. Además, no te olvides de señalar la situación.
- Nunca anules la puesta a tierra. Si observas algún tipo de deterioro en ésta, comunícalo al encargado.
- Evita manipular interruptores de luz, bases o los equipos con las manos mojadas o los pies húmedos, así como pasar trapos mojados o fregonas sobre clavijas conectadas y aparatos eléctricos en funcionamiento.
- Ante una persona electrocutada, actúa de la siguiente forma:
  - Procura cortar la tensión y avisa a los Equipos de Emergencia. Si esto no es posible, intenta apartar al electrocutado de la fuente de tensión sin tocarlo directamente, utilizando para ello elementos aislantes como un listón de madera.
  - En caso de estar capacitado, proporciona de inmediato los primeros auxilios.

## **HERRAMIENTAS MANUALES.**

### **Riesgos.**

- Proyección de fragmentos o partículas en operaciones de corte, amolado o taladro,

entre otros, así como por el empleo indebido de las herramientas.

- Quemaduras debidas a sobre calentamientos o a la utilización de útiles en mal estado.
- Fatiga y lesiones musculares por la elección de una herramienta inadecuada o la adopción de posturas incorrectas durante su uso.
- Golpes y cortes durante su uso o por caídas en su manipulación y traslado.
- Traumatismos por movimientos repetitivos.
- Contactos eléctricos durante la manipulación de los cables, en el empleo de herramientas de potencia y en la conexión y desconexión de las mismas.



### Medidas preventivas.

- Selecciona la herramienta adecuada para el trabajo a realizar y úsala únicamente en las operaciones para las que ha sido diseñada. Ten en cuenta que una mala elección puede ser causa directa de un accidente, incrementar la fatiga e incluso, producir lesiones músculo-esqueléticas.
- Consulta las instrucciones del fabricante, en caso necesario.
- Procura que las herramientas y sus elementos de trabajo se encuentren en buen estado, desechando aquellas defectuosas (mangos astillados, flojos o torcidos, filos mellados...). Después de su utilización, guárdalas limpias en el lugar previsto para ello.
- Asegúrate que las herramientas de corte estén bien afiladas antes de su uso y empléalas siempre en dirección contraria al cuerpo, evitando dar tirones o sacudidas.
- Usa cinturón porta herramientas que te proteja contra pinchazos y cortes; nunca las transportes en el bolsillo.
- Emplea siempre herramientas cuyos ángulos permitan usarlas con la mano y el brazo alineados:
  - Si la dirección de la fuerza es horizontal:
    - ♦ Elige herramientas con empuñadura “tipo pistola” para trabajar por debajo



de la cintura.

- ♦ Opta por herramientas con la empuñadura recta en trabajos a la altura del codo.
- Si la dirección de la fuerza es vertical, será al contrario. Utiliza las de “tipo pistola” para trabajar a la altura del codo y aquellas con la empuñadura recta para trabajar por debajo de la cintura.
- Cuando las operaciones a realizar requieran el empleo de la fuerza, utiliza herramientas de mango largo.
- No obstante, si éstas no permiten una correcta alineación entre la mano y el brazo, será adecuado usar las de mango corto.
- En tareas que demanden aprietes repetitivos, usa herramientas de agarre doble con muelle recuperador para facilitar la apertura del mango. Si las tareas van a suponer una presión permanente, usa también herramientas de agarre doble, pero que dispongan, en este caso, de sujetador o bloqueador de pinzas.
- En caso de utilizar herramientas de potencia, adopta las siguientes pautas:
  - Conecta las herramientas eléctricas en tomas de corriente instaladas en un circuito protegido por interruptor diferencial.
  - Comprueba que sus elementos de trabajo (brocas, discos...) están perfectamente apretados y son los apropiados a la tarea a realizar.
  - Verifica que la cubierta aislante de los cables de alimentación y las clavijas de conexión se encuentran sin cortes, presencia de cables pelados, etc.
  - Cuando tengas que realizar algún ajuste en el útil, desenchúfalo y mantén la clavija a la vista y en tus proximidades.
  - No bloques el gatillo para el funcionamiento permanente de las mismas.
  - Evita transportarlas o almacenarlas sujetándolas por el cable de red.
  - En zonas con riesgo de incendio o explosión, y en proximidad de productos inflamables, consulta las medidas de protección a seguir durante el uso de equipos eléctricos y herramientas metálicas.
  - No manejes las herramientas cuando estén húmedas o mojadas. Tampoco cuando tengas las manos o pies mojados. Si trabajas en zonas mojadas o muy conductoras, utiliza herramientas especiales con alimentación a tensión igual o inferior a 24 V (receptor de clase III) o herramientas de doble aislamiento (receptor de clase II) alimentadas mediante un transformador separador de circuitos y circuito protegido por DDR de alta sensibilidad ( $\leq 30$  mA).
  - En operaciones de amolado y tronzado no retires el resguardo protector del disco.
- Cuando acabes de utilizarlas, desenchúfalas para evitar su puesta en marcha involuntaria, tirando de la clavija y no del cable.
- Lleva las protecciones establecidas en función de la tarea a desarrollar: gafas o pantallas de seguridad en trabajos con riesgo de proyección de partículas, guantes para evitar golpes y cortes, calzado de seguridad ante el riesgo de caída de herramientas

o piezas durante su utilización, botas y guantes de goma en ambientes húmedos, etc.

## **EQUIPOS DE TRABAJO.**

### **Recomendaciones de carácter general.**

- Recuerda que los equipos de trabajo deben ser utilizados exclusivamente por personal formado y autorizado para ello.
- Usa la máquina adecuada y sus complementos para cada tarea a realizar. Infórmate y respeta las recomendaciones del manual de instrucciones y de tus superiores.
- Considera que anular las protecciones de las máquinas o no utilizar los equipos de protección individual requeridos para su manejo, puede ocasionar accidentes graves.
- En operaciones de limpieza de equipos o en caso de avería, desconecta la máquina y señaliza la situación. Nunca efectúes reparaciones ni modifiques las mismas, salvo que estés capacitado y autorizado para ello.
- Selecciona los útiles y herramientas necesarias para la limpieza a realizar y no los emplees nunca para operaciones para las cuales no fueron diseñadas.
- Evita la ropa excesivamente holgada, así como llevar pulseras, cadenas, anillos, etc., que puedan engancharse con los órganos móviles de los equipos de trabajo. Del mismo modo, recógete el cabello si lo llevas largo.

## **TRABAJOS A LA INTEMPERIE.**

Existen determinados puestos en los que los trabajadores no desarrollan sus tareas en el interior de edificios e instalaciones municipales, sino que las llevan a cabo al aire libre.

Debido a esto, están sometidos a una serie de riesgos adicionales a los propios de la actividad desarrollada.

### **Riesgos**

Los factores de riesgo a tener en cuenta son el tiempo de exposición y los hábitos, así como características personales tales como la edad, la forma física, la medicación o la falta de aclimatación, entre otros.

La aclimatación al calor es el mecanismo por el cual el organismo es capaz de adaptarse a las distintas temperaturas por medio de repetidas exposiciones, permitiendo de esta manera una mejor tolerancia al mismo. Es un proceso gradual que dura entre 1 y 2 semanas.

En ausencias prolongadas, en torno a un mes, se pierde la aclimatación al calor, por lo que se deberá de iniciar nuevamente el proceso.

En determinados puestos de trabajo como son los operarios de los cementerios, los jardineros o los socorristas, durante el periodo estival, se produce una exposición al sol prolongada, especialmente en las horas centrales del día.

Por otro lado, además existen diversas actividades como las dedicadas a las tareas de limpieza viaria, los cementerios o la jardinería, entre otras, que pueden estar sometidas a condiciones climatológicas extremas durante los meses de invierno.

Los riesgos más comunes, debidos a la realización de trabajos a la intemperie, son los siguientes:

- Estrés térmico, calambres y agotamiento causados por los efectos patológicos que se producen cuando se acumula excesivo calor en el cuerpo, como resultado de la actividad física o el ambiente que le rodea (temperatura, humedad, carga solar y velocidad del aire).
- Un exceso de calor en el organismo puede agravar dolencias previas, tales como enfermedades cardiovasculares, respiratorias, renales o cutáneas, entre otras.
- Hipotermia por la realización de las tareas a bajas temperaturas.
- Quemaduras o congelación de las partes del cuerpo expuestas a frío intenso (nariz, mejillas, orejas y manos).

El riesgo de sufrir lesiones por frío aumenta cuando hay fuerte viento, se usa ropa inadecuada, en el caso de afecciones patológicas (deshidratación, diabetes, problemas de circulación) o cuando la ropa se encuentra mojada, produciendo una pérdida rápida de calor.

#### **Medidas preventivas.**

- **Trabajos a la intemperie en verano:**
  - Evita la exposición solar directa sobre la cabeza y cuerpo mediante el uso de gorros, sombrillas o ropa adecuada, en su caso.
  - Bebe agua o bebidas isotónicas con frecuencia aunque no tengas sed, para reponer el agua y las sales perdidas al sudar. No ingieras alcohol ni café o bebidas con cafeína.
  - Evita realizar comidas copiosas y con grasa.
  - Procura desarrollar las tareas de mayor esfuerzo físico fuera del horario de máxima carga solar.
  - Usa crema solar con factor de protección alto.
- **Trabajos a la intemperie en invierno:**
  - Una de las mejores maneras de prevenir las lesiones causadas por el frío es usar ropa adecuada a las condiciones climatológicas. Por ello, usa la ropa establecida para trabajos a la intemperie.
  - Mantén tu piel seca. La piel mojada se congela más rápido que la piel seca.
  - Toma agua y bebidas templadas de forma regular para evitar la deshidratación.
  - Recuerda la prohibición de beber alcohol. Además, evita tomar café y demás bebidas con cafeína, ya que su uso inadecuado aumenta el metabolismo produciendo la pérdida rápida de calor.
  - Realiza comidas de alto poder energético, variadas y de pequeña cantidad de manera frecuente.
  - En días de frío extremo, lleva un gorro que te cubra las orejas, bufanda, guantes y calcetines de lana.

## **MEDIDAS PARA LA PREVENCIÓN DE INCENDIOS.**

- No sobrecargues los enchufes. Si tienes que utilizar regletas o alargaderas para conectar diversos aparatos eléctricos a un mismo punto de la red, consulta previamente a personal cualificado.
- Los espacios ocultos son peligrosos; no acumules materiales en los rincones, debajo de las estanterías, detrás de las puertas...
- No acerques focos de calor a materiales combustibles.
- Inspecciona tu lugar de trabajo al final de la jornada laboral. Si es posible, desconecta los aparatos eléctricos que no se necesiten mantener conectados.
- No obstaculices en ningún momento los recorridos y salidas de evacuación, así como la señalización y el acceso a extintores, bocas de incendio o cuadros eléctricos, entre otros.
- Identifica los medios de lucha contra incendios y las vías de evacuación de tu área y familiarízate con ellos.

## **ACTUACIÓN EN CASO DE INCENDIO.**

- Si descubres un incendio, mantén la calma y da inmediatamente la alarma.
- En caso de encontrarte solo, sal del local incendiado y cierra la puerta sin llave.
- Si el fuego es pequeño, una vez comunicada la emergencia, intenta apagarlo utilizando los extintores siempre que te encuentras capacitado para ello.

En cuanto al uso del extintor, adopta las siguientes recomendaciones:

- Recuerda utilizar el extintor adecuado al tipo de fuego.
- Quita el pasador de seguridad.
- Dirige la boquilla a la base de las llamas.
- Aprieta la maneta de forma intermitente.
- No abras una puerta que se encuentre caliente, ya que es muy probable que el fuego está próximo; de tener que hacerlo, procede muy lentamente.
- Si se te prenden las ropas, no corras. Tiéndete en el suelo y échate a rodar.
- Cuando tengas que atravesar una zona amplia con mucho humo, procura ir agachado; la atmósfera es más respirable y la temperatura más baja. Asimismo, siempre que sea posible, ponte un pañuelo húmedo cubriendo la nariz y la boca.
- En caso de encontrarte atrapado en un recinto, ya sea una sala, un local o cualquier otra dependencia municipal, cierra todas las puertas, tapa con trapos, a ser posible húmedos, las rendijas por donde penetre el humo y haz saber de tu presencia (si hay ventanas, coloca en la misma un objeto llamativo para hacer visible tu presencia).


## **CLASES DE FUEGOS.**

**Clase A:** Fuegos de materiales sólidos.

**Clase B:** Fuegos de combustibles líquidos.



**Clase C:** Fuegos producidos por combustibles gaseosos o líquidos bajo presión.

**Clase D:** Fuegos producidos por metales químicamente muy activos (sodio, magnesio, etc.).

SEÑALES DE SEGURIDAD CONTRA INCENDIOS		
Señal	Nombre	Significado
	Próxima a extintor portátil.	Situación de equipo extintor portátil
	Próxima a Boca de Incendio Equipada (BIE).	Situación de BIE
	Próxima a Pulsador de Alarma.	Situación de Pulsador de Alarma
	Escalera de mano.	
	Teléfono para la lucha contra incendios.	
	Dirección que debe seguirse (señal indicativa adicional a las anteriores).	
	Dirección que debe seguirse (señal indicativa adicional a las anteriores).	

Señal	Nombre	Significado
-------	--------	-------------

### SEÑALES DE SEGURIDAD CONTRA INCENDIOS







	Dirección que debe seguirse (señal indicativa adicional a las anteriores).	
	Dirección que debe seguirse (señal indicativa adicional a las anteriores).	

### SEÑALES DE SALVAMENTO

	Vía/Salida de Socorro.	Dirección hacia salidas de emergencia
	Vía/Salida de Socorro.	Dirección hacia salidas de emergencia
	Vía/Salida de Socorro.	Dirección hacia salidas de emergencia
	Vía/Salida de Socorro.	Dirección hacia salidas de emergencia
	Vía/Salida de Socorro.	Dirección hacia salidas de emergencia
	Teléfono de Salvamento.	
	Primeros Auxilios.	
	Camilla.	

Señal	Nombre	Significado
-------	--------	-------------

**SEÑALES DE SALVAMENTO**

	Ducha de Seguridad.	
	Lavado de Ojos.	
	Dirección que debe seguirse (señal indicativa adicional a las anteriores).	
	Dirección que debe seguirse (señal indicativa adicional a las anteriores).	
	Dirección que debe seguirse (señal indicativa adicional a las anteriores).	
	Dirección que debe seguirse (señal indicativa adicional a las anteriores).	

EMVIPSA

## UTILIZACION DE AGENTES EXTINTORES

AGENTE EXTINTOR	CLASES DE FUEGO			
	Clase "A" Materiales Sólidos	Clase "B" Combustibles Líquidos	Clase "C" Combustibles Gaseosos	Clase "D" Metales químicamente muy activos
Agua a chorro	☆☆	×	×	×
Agua pulverizada	☆☆☆	☆	×	×
Espuma física	☆☆	☆☆	×	×
Polvo polivalente	☆☆	☆☆	☆☆	×
Polvo seco	×	☆☆☆	☆☆	×
Nieve carbónica (anhídrido carbónico)	☆	☆	×	×

☆☆☆ Excelente    ☆☆ Bueno    ☆ Aceptable    × No aceptable

**PRECAUCION:** Es peligroso utilizar agua o espuma en fuegos de equipos, en presencia de tensión eléctrica o en fuegos de clase "D" (metales químicamente muy activos).

## MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES

El operario que realiza labores de mantenimiento puede desarrollar su trabajo en diferentes dependencias municipales y por ello, estar expuesto a diversos riesgos originados, tanto por las instalaciones, como por las tareas efectuadas en las mismas.

Debido a esto, en el presente apartado se van a analizar dichos riesgos, aportando, además, como es habitual, medidas preventivas con objeto de eliminarlos o minimizarlos al máximo, si esto no fuera posible.

### Riesgos.

- Golpes o choques con objetos, o caídas de personas por tropiezos debido a la presencia de materiales colocados en lugares inadecuados (zonas de paso, escaleras...).
- Caída de objetos desprendidos por almacenamientos o apilamientos inestables, deformación de estructuras y estanterías, sobrecarga de las mismas, así como al acceder a partes elevadas de ellas.
- Fatiga y lesiones musculares por la elección de una herramienta inadecuada o la adopción de posturas incorrectas durante el trabajo.



- Contactos eléctricos durante la manipulación de los cables, en el empleo de herramientas de potencia y en la conexión y desconexión de los equipos eléctricos.
- Proyección de fragmentos o partículas en operaciones de corte, amolado o taladro, entre otros, así como por el empleo indebido de las herramientas manuales.
- Inhalación o ingestión de productos químicos, tales como las lejías, los decapantes, los aceites, las pinturas o los disolventes durante su uso. El manejo de productos químicos durante el desarrollo del trabajo habitual o la realización de trasvases desde las garrafas a envases más pequeños, pueden producir determinadas patologías como sensibilizaciones, dermatosis, dermatitis e irritaciones en vías respiratorias y ojos.
- Quemaduras por contacto o salpicaduras de los productos químicos empleados durante la realización de las tareas propias del puesto de trabajo.
- Incendio o explosión por los trabajos realizados en atmósferas con riesgo de incendio y explosión.
- Exposición a fibras de amianto en canalizaciones.

### **Medidas preventivas.**

- Evita, en lo posible, los almacenamientos provisionales y apilar materiales en zonas donde se obstaculice el paso, los recorridos de evacuación o el acceso a los medios de extinción de incendios.
- Cuando accedas a partes elevadas, utiliza elementos estables adecuados a la altura a la que se quiere llegar (tarimas, escaleras de mano, etc.). Asegúrate que se encuentran en buen estado antes de usarlos.
- Procura que los apilamientos sean estables y seguros, colocando siempre los materiales más pesados en la parte baja de las estanterías y los más utilizados en su parte central. Además, observa de manera previa a realizarlos, el peso soportado por las mismas.
- Recomendaciones de carácter general con respecto al uso de los equipos de trabajo:
  - Recuerda que los equipos de trabajo deben ser utilizados exclusivamente por personal formado y autorizado para ello.
  - Infórmate y respeta las recomendaciones del manual de instrucciones y de tus superiores.
  - En operaciones de limpieza de equipos o en caso de avería, desconecta la máquina y señala la situación para que nadie los pueda accionar accidentalmente durante la realización de estos trabajos. Nunca efectúes reparaciones ni modifiques las mismas, salvo que estés capacitado y autorizado para ello.
  - Considera que anular las protecciones o no utilizar los equipos de protección individual requeridos para su manejo, puede ocasionar accidentes graves.
  - Manténlos en buen estado (cables de alimentación, interruptores o tomas de corriente de las máquinas...). Revísalos periódicamente y retira los que se encuentren en mal estado, avisando a tu superior de dicha situación.
- Con respecto a los riesgos debidos al empleo de productos químicos, sigue las recomendaciones indicadas en el apartado “Manipulación de productos químicos”.

- Cuando accedas a un recinto con riesgo de incendio o explosión, adopta las siguientes recomendaciones:
  - Usa herramientas que dispongan de garantías de fabricación antichispa y control de electricidad estática, así como lámparas o linternas antideflagrantes.
  - Evita los impactos y golpes mecánicos durante el tiempo de trabajo en las zonas con atmósferas con riesgo de incendio y explosión.
  - Consulta las medidas de protección a aplicar antes de realizar trabajos en corriente o que puedan favorecer la formación de arcos eléctricos o chispas que pueden actuar como fuentes de ignición.
- Consulta a tu responsable sobre las medidas preventivas a adoptar en los casos de reparaciones de tuberías de canalización.

1. Selecciona la herramienta adecuada al trabajo a realizar.
2. Mantén las herramientas en buen estado.
3. Usa correctamente las herramientas.
4. Guarda las herramientas en un lugar seguro después de su utilización:
  - ✓ en cajas que pesen menos de 25 Kg.
  - ✓ en lugares que no se encuentren situados por encima de tu hombro.
5. Transpórtalas adecuadamente.



## SEGURIDAD FRENTE A RIESGOS ELÉCTRICOS.

### Riesgos.

- Contactos directos, al tocar partes activas de la instalación, así como por la formación de arcos.
- Contactos indirectos, al tocar partes de máquinas o de la instalación que por una derivación se encuentran accidentalmente en tensión.
- Caídas de rayos durante las tormentas, en trabajos a la intemperie.
- Contactos accidentales con líneas eléctricas aéreas.

### Medidas Preventivas.

- No efectúes manipulaciones de equipos e instalaciones eléctricas. La instalación, mantenimiento y reparación sólo la pueden hacer electricistas cualificados.
- Todos los cuadros eléctricos llevarán sus líneas de alimentación protegidas con interruptores diferenciales asociados a tomas de tierra. Puentear diferenciales o anular los conductores de toma de tierra, origina situaciones de alto riesgo.

- **Mantén las puertas de los cuadros eléctricos cerradas con llave y comunica las deficiencias que observes sobre el estado de los cables, las conexiones y los interruptores.**
- **Vigila atentamente el estado de las herramientas eléctricas portátiles. Atiende sobre todo al estado de los cables de alimentación, enchufes, etc.**
- **Conecta siempre las máquinas y equipos eléctricos con clavijas y no directamente con el cable pelado.**
- **Evita colocar los cables sobre aristas vivas o zonas de tránsito.**
- **En la proximidad de líneas eléctricas de alta tensión, si manejas tubos de riego, escaleras, vehículos o remolques, extrema las precauciones y deja una distancia de seguridad.**
- **En días de tormenta se suspenderán los trabajos a la intemperie, sobre todo si se trabaja con instalaciones de riego metálicas.**
- **En caso de permanecer a la intemperie y producirse una tormenta, sitúate en las zonas menos altas del terreno, alejado de objetos que se eleven (árboles, postes...), y colócate “en cuclillas”, manteniendo los pies juntos.**



# EMVIPSA